



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo y su relación con la satisfacción de los trabajadores que realizan tramites en la SUNAFIL - Lima Metropolitana**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Patzy Sadith López Córdova

**ASESORA:**

Dra. Flor De María Sánchez Aguirre

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERÚ -2018**

Página del Jurado

---

Dra. Roxana Beatriz Gonzales Huaytahuilca

Presidenta

---

Dra. Josefa María Silva Calderón

Secretaria

---

Dra. Flor De María Sánchez Aguirre

Vocal

**Dedicatoria**

La presente investigación científica quiero dedicársela a mis padres Susana y Alberto, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar, siendo ejemplos de que con dedicación y entereza todo se puede lograr en la vida.

**Agradecimiento**

La realización del presente trabajo de investigación fue posible en primer lugar gracias a Dios que me a dado las fuerzas necesarias para culminar esta maestría, a mis padres por todo el esfuerzo que pusieron para darme una profesión; y a mi asesora de tesis, que con su paciencia, dedicación y sugerencias guío mis pasos en todo momento hacia el desarrollo de esta investigación.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Patzy Sadith López Córdova, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 43306563, con la tesis titulada *La aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo y su relación con la satisfacción de los trabajadores que realizan tramites en la SUNAFIL - Lima Metropolitana*, presentada, en 189 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

Lima, 16 de enero del 2018

.....  
Patzy Sadith López Córdova  
DNI: N° 43306563

## **Presentación**

Señores miembros del ilustre Jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos tengo el honor de presentar ante ustedes la tesis titulada: La aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo y su relación con la satisfacción de los trabajadores que realizan tramites en la SUNAFIL - Lima Metropolitana, con la finalidad de obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública. El presente estudio se realizó a base de una esmerada y extensa investigación bibliográfica y de campo, con la finalidad de determinar la relación entre la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y la satisfacción de los trabajadores que realizan tramites en la Sunafil.

El estudio ha sido estructurado metodológicamente en siete capítulos que son: capítulo I introduciéndonos en la investigación expresando los antecedentes de este estudio, la realidad problemática, los antecedentes de este estudio, así como el marco teórico, detallando de la problemática, la justificación del estudio, y por último se menciona las hipótesis y objetivos. El capítulo II donde se desarrolla el marco metodológico, se presenta las unidades temáticas, la metodología, escenario de estudio, caracterización de sujetos, procedimientos metodológicos, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el mapeamiento. En el capítulo III se presenta los resultados de la presente investigación, el capítulo IV hace referencia a la discusión de la investigación. En el capítulo V se presenta las conclusiones del trabajo. En el capítulo VI se muestran las recomendaciones a las que se ha podido llevar en base del análisis y desarrollo del presente trabajo. Y, finalmente, en el capítulo VII se presentan las referencias bibliográficas y se añaden los anexos de la investigación.

Finalmente, se concluye que el Sistema de Inspección de Trabajo y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana, es moderadamente positiva; por lo expuesto, pongo a consideración de los miembros del jurado el presenta trabajo, esperando cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Universidad César Vallejo.

La autora

## Índice

### Páginas

**Caratula**

**Paginas Preliminares**

<b>Página del Jurado</b>	ii
<b>Dedicatoria</b>	iii
<b>Agradecimiento</b>	iv
<b>Declaración de autenticidad</b>	v
<b>Presentación</b>	vi
<b>Índice</b>	vii
<b>Resumen</b>	xii
<b>Abstract</b>	xiii
<b>I. Introducción</b>	xiv
1.1 Realidad Problemática	15
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías referentes al tema	22
1.4 Formulación del Problema	55
1.4.1 Problema general	55
1.4.2 Problemas específicos	55
1.5 Justificación del estudio	56
1.6 Hipótesis de Investigación	58
1.7 Objetivos	59
<b>II. Método</b>	60
2.1 Diseño de investigación	61
2.2 Variables, operalización	62
2.3 Variables	63
2.4 Operacionalización de las variables	64
2.5 Población y Muestra	66
2.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	69
2.7 Instrumentos de investigación	69

2.8	Validez y confiabilidad del instrumento	72
2.9	Confiabilidad del instrumento	74
2.10	Métodos de análisis de datos	76
2.11	Aspectos éticos	77
<b>III.</b>	<b>Resultados</b>	<b>79</b>
3.1	Estadística descriptiva	80
3.2	Estadística inferencial	90
<b>IV.</b>	<b>Discusión</b>	
100		
<b>V.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>108</b>
<b>VI.</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>111</b>
<b>VII.</b>	<b>Referencias Bibliográficas</b>	<b>114</b>

## **Anexos**

Anexo 1: Artículo científico

Anexo 2: Matriz de consistencia

Anexo 3: Operalización de las variables

Anexo 4: Instrumento

Anexo 5: Carta de presentación a los expertos

Anexo 6: Validación del instrumento

Anexo 7: Permiso de la institución

Anexo 8: Datos estadísticos

Anexo 9: Base de datos

Anexo 10: Print del Turnitin



## Índice de Tablas

		Páginas
Tabla 1	Supuestos teóricos y características de modelos de inspección	32
Tabla 2	Operalización de la variable la aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo	62
Tabla 3	Operacionalización de la variable la satisfacción de los Trabajadores que realizan trámites en la Sunafil	63
Tabla 4	Población en estudio	64
Tabla 5	Distribución de la Población y la Muestra de estudio	66
Tabla 6	Validación de los expertos	71
Tabla 7	Estadística de fiabilidad de variable aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo	72
Tabla 8	Estadística de fiabilidad de variable la satisfacción de los Trabajadores que realizan trámites en la Sunafi	72
Tabla 9	Confiabilidad de las variables	73
Tabla 10	Distribución según el nivel de aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo	77
Tabla 11	Distribución según el nivel de Órdenes de Inspección	78
Tabla 12	Distribución según nivel Actuaciones Inspectivas de Investigación	79
Tabla 13	Distribución según nivel Resoluciones sancionadoras	80
Tabla 14	Distribución según nivel de Satisfacción de los trabajadores que realizan sus trámites en la Sunafil - Lima Metropolitana	81
Tabla 15	Distribución según los Elementos Tangibles	82
Tabla 16	Distribución según la Confiabilidad	83
Tabla 17	Distribución según la Capacidad de respuesta	84

Tabla 18	Distribución según la Empatía	85
Tabla 19	Distribución según la Seguridad	86
Tabla 20	Correlaciones de la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana	89
Tabla 21	Correlaciones entre la generación de las Órdenes de Inspección y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana	90
Tabla 22	Correlaciones entre las Actuaciones Inspectivas de Investigación y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana	91
Tabla 23	Correlaciones entre las Resoluciones sancionadoras y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana	92
Tabla 24	Tabla cruzada aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y Satisfacción de los Trabajadores	94

## Índice de figuras

		Páginas
Figura 1	Organigrama de la Sunafil	30
Figura 2	Cuadro sobre el procedimiento sancionador vigente hasta febrero 2017	43
Figura 3	Distribución según el nivel de aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo	77
Figura 4	Distribución según el nivel de Órdenes de Inspección	78
Figura 5	Distribución según nivel Actuaciones Inspectivas de Investigación	79
Figura 6	Distribución según nivel Resoluciones sancionadoras	80
Figura 7	Distribución según nivel de Satisfacción de los trabajadores que realizan sus trámites en la Sunafil - Lima Metropolitana	81
Figura 8	Distribución según los Elementos Tangibles	82
Figura 9	Distribución según la Confiabilidad	83
Figura 10	Distribución según la Capacidad de respuesta	84
Figura 11	Distribución según la Empatía	85
Figura 12	Distribución según la Seguridad	86
Figura 13	Correlaciones de la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana	91
Figura 14	Correlaciones entre la generación de las Órdenes de Inspección y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana	92

## **Resumen**

La presente investigación titulada: La aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo y su relación con la satisfacción de los trabajadores que realizan tramites en la SUNAFIL - Lima Metropolitana, tuvo como objetivo identificar la relación entre la aplicación del Sistema de Inspección Trabajo y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil.

El presente trabajo tiene un enfoque cuantitativo, pues se pretendió generalizar los resultados encontrados en un grupo (muestra) a una colectividad mayor (población). El tipo de investigación fue según su finalidad hipotético-deductivo, debido a que la hipótesis se contrasta con la realidad para aceptarse o rechazarse en un contexto determinado, se utilizó el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 331 personas conformada por los trabajadores que utilizan el citado sistema a fin de que se cautele sus derechos laborales, la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta; y el instrumento utilizado fue el cuestionario de Likert.

Los resultados han evidenciado a través del programa estadístico SPSS 2.0 que existe de una relación moderada entre ambas variables; por lo que, en la medida que la aplicación el Sistema de Inspección del Trabajo sea más eficiente el trabajador que realiza tramites en la Sunafil- Lima Metropolitana incrementa el nivel de su satisfacción.

Palabras claves: sistema de inspección, satisfacción, Sunafil, trabajador.

### **Abstract**

The present investigation entitled: The application of the Labor Inspection System and its relation with the satisfaction of the workers who carry out procedures in the SUNAFIL - Metropolitan Lima, had as objective to identify the relationship between the application of the Labor Inspection System and the satisfaction of the workers who perform paperwork in the Sunafil.

The present work has a quantitative approach, since it was intended to generalize the results found in a group (sample) to a larger community (population). The type of research was based on its hypothetico-deductive purpose, because the hypothesis is contrasted with reality to be accepted or rejected in a specific context, the non-experimental cross-sectional correlation level design was used, the sample consisted of 331 people formed by workers who use the aforementioned system in order to ensure their labor rights, the technique used for data collection was the survey; and the instrument used was the Likert questionnaire.

The results have shown through the statistical program SPSS 2.0 that there is a moderate relationship, since to the extent that the application of the Labor Inspection System is efficient, the worker who performs paperwork in Sunafil-Lima Metropolitan increases the level of your satisfaction.

Keywords: inspection system, satisfaction, Sunafil, worker.

## **I. Introducción**

## **1.1 Realidad Problemática**

El presente estudio tiene como punto de partida necesidad de la modernización del Estado, para lo cual es necesario prestar atención en como se viene desarrollando las políticas, a través de sus instituciones y procedimientos a cargo de éstas, a fin de mejorar la capacidad del Estado para atender de forma oportuna y eficiente las necesidades de la ciudadanía, debiendo estar entre sus objetivos mejorar los servicios públicos generando la satisfacción de los ciudadanos.

Desde este enfoque, es de gran interés poder determinar cuál es la percepción de los administrados que en calidad de los usuarios trabajadores acuden a la Superintendencia de Fiscalización Laboral (en adelante, la Sunafil) a fin que le solucionen los problemas con sus empleadores producto de una relación de carácter laboral, teniendo como objetivo general establecer cuál es la relación entre la aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo llevada a cabo por dicha entidad en la satisfacción de dichos administrados.

Así pues, tenemos que la Inspección de Trabajo es definida en nuestro sistema jurídico como una atribución del Estado, para comprobar el cumplimiento de las normas vigentes en el ámbito laboral, sustentando dicha facultad en la naturaleza de carácter imperativo de dichas normas, siendo así, el Estado Peruano, regula la Inspección del Trabajo, a través de la Ley General de Inspección del Trabajo - Ley 28806, mediante el cual establece el Sistema de Inspección del Trabajo, como esta estructura organizacionalmente, cuales son sus facultades, como está constituida, y las competencias de acuerdo a los regulado en el Convenio N° 81 ratificado por nuestro Estado, en marco de la Organización Internacional del Trabajo.

Es así, que a fin de darle una mayor solides a la Inspección de Trabajo mediante la Ley N° 29981, el Estado creó la Sunafil, el cual, si bien está adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, es un organismo

técnico experto, comprometido en promover, vigilar y fiscalizar el cumplimiento del ordenamiento jurídico sociolaboral. Estando a lo expuesto, el artículo 3° de la normativa previamente citada, precisa que la Sunafil se desempeña como autoridad central y organismo rector del Sistema de Inspección del Trabajo. Para tal efecto, dicha normativa le atribuye la función de sancionar el incumplimiento de las normas sociolaborales para lo cual su Reglamento establece cuales son las conductas que pueden ser legalmente sancionadas.

Cabe señalar que la Inspección del Trabajo es ante todo un servicio público que se desarrolla a través de dos clases de actuaciones que se denominan i) actuaciones de consulta u orientación técnica y ii) actuaciones inspectivas o investigatorias. Siendo estas últimas las que coadyuvan principalmente a vigilar el cumplimiento de las normas de orden sociolaboral y son las que analizaremos en este estudio para medir y determinar la satisfacción de los trabajadores que acuden a la Sunafil, también denominados usuarios del Sistema de Inspección de Trabajo, así pues, se debe indicar que el desarrollo de las *actuaciones inspectivas* (procedimiento investigatorio) está a cargo de los Inspectores de Trabajo, quienes se encargan de realizar todas aquellas actuaciones destinadas a que el empleador acredite el cumplimiento correcto de las normas sociolaborales a su cargo y, de comprobarse una infracción laboral, emitir un Acta de infracción con lo cual concluye las actuaciones.

Posteriormente, mediante la notificación del Acta de infracción (que contiene, entre otros, los hechos verificados, la norma vulnerada y la propuesta de multa) se da inicio del *procedimiento administrativo sancionador* por el órgano competente, es nuestro caso, las Sub Intendencias Resolutiva (hasta antes de la modificación de la normativa que regula dicho sistema y crea una fase previa denominada instructiva dentro de dicho procedimiento), como órgano de primera instancia se encargara de determinar si en efecto el empleador (denominado sujeto inspeccionado) cumplió o no dicha normativa y, consecuentemente acoger o no la multa propuesta, Una vez emitida la resolución sancionador de primera instancia esta puede ser objeto de



cuestionamiento mediante un recurso de reconsideración o apelación, en este último caso será evado . .al órgano de segunda instancia, esto es, a la Intendencia de Lima Metropolitana, Cabe señalar quec por el momento no ha sido creado el Tribunal Laboral, el cual será el órgano que resolverá en tercera y última instancia el procedimiento sancionar, pero únicamente respecto a infracciones que son calificadas como muy graves.

Por otro lado, se tiene que la satisfacción de los usuarios que se puede definir como una agrupación de conductas negativas o positivas en función de una determinada situación, conductas que pueden estar relacionadas con la adquisición de un bien o prestación de un servicio. La satisfacción del administrado, es un concepto más complejo que involucra una experiencia racional o cognoscitiva, procedente de la comparación interna que realice cada administrado desde su experiencia personal entre las expectativas, esto es, lo que él imaginó que seria, y el comportamiento del producto o servicio, con lo que se observa una subordinación a diversos factores como las expectativas, valores éticos, morales, culturales, necesidades internas y la organización sobre lo ofrecido.

Estos factores condicionan a que la satisfacción pueda ser diferente para cada persona y que incluso para la misma persona dependiendo las circunstancias. Partiendo de este planteamiento, y teniendo en cuenta que el procedimiento administrativo sancionador constituye una parte importante del *ius puniende* del Estado, es necesario determinar si repercute su aplicación mediante cada uno de sus órganos en el grado de satisfacción de los trabajadores que acuden a la Sunafil, en su calidad de usuarios y, de ser el caso, posteriormente en otras investigaciones se pueda plantear propuestas para su optimización.

Dicha inquietud originó un interés de profundizar en este tema desde el punto de vista de los trabajadores que son usuarios de la Sunafil, asimismo, el estudio tiene como justificación en que no existen trabajos de investigación

específicos previos sobre ambas variables correlacionadas entre sí, queriendo ser este trabajo humildemente un base para futuros estudios.

## **1.2 Trabajos previos**

En el presente trabajo se realizó una exhaustiva investigación sobre el problema de estudio con lo cual se aprecia la existencia de los siguientes trabajos de investigación relacionados con las variables del presente trabajo, las cuales podemos citar brevemente las siguientes:

### **1.2.1 Internacionales**

Entre los trabajos realizados al cerca del tema de estudio, gran parte de las investigaciones, tanto en el ámbito internacional como en nuestro país, están orientadas sobre aspectos descriptivos del Sistema de Inspecciones de Trabajo, entre las que destacaron a nivel internacional el realizado por Soriano (2014) referido al *Evaluación de la eficacia de la intervención de la administración laboral en las condiciones materiales de trabajo de las Almazaras de Aceite de Oliva*, en Málaga, España, quien efectuó una investigación con el propósito de determinar la eficacia de la administración laboral en las industrias de Almazaras donde se obtiene el Aceite de Oliva de la provincia de Jaén en Málaga a través de las actuaciones de comprobación de las condiciones materiales de trabajo, siendo éste estudiada y evaluada por medio del método de investigación jurídico-organizativo, realizando una serie de encuestas dirigidas a los trabajadores sobre los cuales giró dicha investigación. Concluyendo que es efectiva la administración laboral en la mejora de las condiciones de trabajo de las industrias de Almazaras habiendo conseguido mediante este trabajo las evidencias necesarias sobre la efectividad de las “buenas prácticas” desarrolladas por la administración laboral en el proceso de investigación, así como la influencia de determinados riesgos en la forma de producirse ciertos accidentes, para la aplicación práctica más extensa de dicha tesis, además de incentivar a que se analicen otros campos sobre la investigación.

Martínez, Martínez y Rocha (2011) en el estudio denominado *La eficacia de la Inspección del Trabajo en el departamento de León* realizó un análisis relacionada con nuestra primera variable, donde trato de observar si la inspección del trabajo en el departamento de León está cumpliendo con su rol de inspeccionar debidamente las relaciones laborales, concluyendo que la inspección del trabajo en el departamento de León progresa de forma paulatina en la obtención del respecto de los derechos laborales de los trabajadores; logró determinar que la eficacia de la labor inspectiva no llega al 50% del número de inspecciones que se realizan anualmente, teniendo en cuenta que el estudio se realizó respecto a los años 2008, 2009 y 2010, siendo el departamento de Managua la que obtuvo mejor eficacia en sus procesos en dichos años, en mayor parte debido a que el número de cumplimiento de sus actuaciones tuvo un cumplimiento de 37.66% del total, tuvo como modelo de investigación una básica, mediante un diseño descriptivo de los porcentajes recopilados, no experimental.

Por su parte, en relación a la variable referida a la satisfacción de los trabajadores tenemos el estudio realizado por Cruz (2014) sobre la *Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia en el Municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil, 2014*, quien realizó ese estudio con la intención de determinar la relación que se produce entre la calidad de atención y la percepción sobre la satisfacción de los usuarios, empleando una metodología descriptiva correlacional para dicho fin, con un diseño no experimental; asimismo, para la recolección de datos diseñó un instrumento el cual se lo aplicó a 217 usuarios mediante el cuestionario Servqual, cuya consecuencia indica que si existe un grado de relación, de lo que se puede concluir que la correlación es moderada.

Álvarez (2012) en su trabajo sobre la *satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de Supermercados Gubernamentales*, en Caracas, Venezuela, intentó descubrir cuál es la percepción de los clientes de la calidad del servicio ofrecido en una red de supermercados del Gobierno, empleando una metodología descriptiva,

evaluativa, diseño no experimental y transaccional, utilizando la encuesta para medir el grado de satisfacción de estos con relación a la calidad del servicio de dichos establecimiento, tomando como base la medición de escala Calsuper adaptación Servqual para supermercados. El tamaño de la población estuvo conformado por 2,950 clientes, el tamaño de la muestra fue de 839, determinándola con el nivel de confianza del 95%, utilizó técnicas cuantitativas para el análisis obteniendo un índice de calidad de servicio de -1,27 indicando que la percepción de los clientes es baja a comparación de sus expectativas.

### **1.2.2 Nacionales**

Hinostroza (2017) realizó un estudio nombrado *las Inspecciones Laborales y su relación con la formalización de las Mipyme en la Región Lima, 2014*, cuyo objetivo era investigar el nexo entre el desarrollo de las actuaciones inspectivas y la formalización de las empresas regulas bajo el régimen de la micro y pequeña empresa en la Región Lima, en ella evaluó la forma como se comporta el sector empresarial en el marco de diferentes normas relacionadas a la formalización de los sectores informales y cuál es la reacción ante el perfeccionamiento continuo de los servicios que brinda la autoridad administrativa a través de la Inspección del Trabajo en las dimensiones planteadas por el autor, quien señalo tres dimensiones siendo estas: orientadora, fiscalizadora y sancionadora.

La referida investigación utilizó un modelo de investigación básica, mediante un diseño descriptivo, no experimental, correlacional y transversal, utiliza una metodología que se basó en una muestra probabilística, lo que para la tesis consideró un total de 300 empresarios que desarrollan sus actividades en la región de Lima. Teniendo como resultados estadísticos que existe correlación relevante de 0.526 "correlación positiva media" entre la realización de las inspecciones laborales y la formalización de dicho sector empresarial, con ( $p < 0.05$ ) y que también, existe una correlación significativa entre las dimensiones de cada una de las variables de estudio, esto es entre, la inspección laboral y la formalización de las Mipyme. Finalmente, en dicho trabajo se colige que existe entre las inspecciones laborales y la formalización

de las micro, pequeñas y medianas empresas ubicada en la región Lima una relación positiva media, por lo que, recomendó que la inspección laboral tuviera más programas de capacitación y entrenamiento donde se difundan los beneficios de formalización en nuestro país hacia todos los emprendedores.

Julca (2013) realizó un estudio denominado *Situación de la inspección del trabajo en el Perú y la percepción que tienen de ella las personas que laboran para el sistema y sus usuarios*, que tenía como propósito principal obtener una valoración sobre el proceso de mejora que la institución ha tenido a través de los años para que sea el documento en base al cual puedan desarrollarse otras investigaciones. Así, en el se indica que la Inspección del Trabajo es una idónea respuesta que gesta el Estado para combatir las taras del mercado laboral y con ello producir la inclusión social de todos los trabajadores, dos aspectos medulares de nuestra realidad laboral. Asu vez, señala que para desarrollar el trabajo de investigación fueron utilizadas como metodología todas las formas permitidas que sirven para interpretar al derecho laboral, en un primer aspecto a la interpretación de las normas y la aplicación de encuestas diferenciadas para la medición de la percepción de los trabajadores del sistema, para finalmente concluir en 13 propuesta de cambios de la ley vigente, para mejorar su función de cara a una mejor atención al público.

En otro sentido, a nivel nacional respecto de la variable satisfacción del usuario también se puedo encontrar la investigación realizada por Escalante (2017) cuyo trabajo de investigación lo denomino la *Relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2017*, cuyo planteamiento se realizó con el propósito establecer la conexión que existe entre la calidad de servicio brindado y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Para ello se seleccionó una muestra de 50 usuarios que realizan trámites de licencias y visado de planos. Ésta fue elegida a través de una muestra no probabilístico, en tal sentido, se aplicaron dos instrumentos de recojo de información.

La primera escala tiene base en el modelo Servqual y permitió recoger información respecto a la calidad respecto del servicio a los usuarios detectan que la Municipalidad Provincial de Cajamarca les proporciona. Como segunda escala tenemos una trivalente que le permitió recoger datos relacionados con la satisfacción del usuario. A través del Alfa de Cronbach se estableció la confiabilidad. La escala de calidad de servicio alcanzó un coeficiente de 0,917, en tanto que la de satisfacción del usuario llegó a 0.803. Los resultados muestran relación significativa entre ambas variables y entre la primera variable con las dimensiones de la segunda variable. Tales resultados contrastados con los especialistas que señalan que de todas maneras la satisfacción que tiene el usuario va a depender de la calidad de servicio.

Caballero (2012) quien en su estudio *Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016*, tiene entre sus metas principales averiguar si existe o no una conexión entre la calidad del servicio brindada a usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir y la satisfacción que éste logra percibir, para lo cual el autor decidió aplicar una encuesta denominada de Likert, mediante el cual se va poder conocer la opinión de los pobladores del distrito, posteriormente con la información conseguida realizó su procesamiento mediante el sistema de Excel y analizó los resultados que obtuvo empleando para ello un software estadístico SPSS, con una muestra respecto del total de la población de 385 usuarios, llegando a establecer que en efecto existe una relación directa entre las variables de estudio, satisfacción del usuario y calidad del servicio que tuvo un nivel medio, con el 57.40% de relación, entretanto el nivel alto solo un 36.62% respectivamente, concluyendo que existe conexión directa de las variables estudiadas.

### **1.3 Teorías referentes al tema**

#### **1.3.1 Teoría general: El surgimiento del Sistema de Inspección de Trabajo**

## Antecedes Internacionales

Al iniciar el análisis sobre el Sistema Inspectivo de Trabajo es necesario remontarse al surgimiento del derecho laboral, si bien históricamente en el mundo antiguo vemos una las primeras normas que regularon de manera escueta el trabajo como fue la *Lex Valerio Horacica*, no es sino hasta la revolución industrial que el derecho laboral comienza a esbozarse hasta lo conocemos hoy en día como una disciplina jurídica autónoma, la misma que tuvo un gran papel a través de la configuración de nuevas formas de trabajo.

Boza (2014) refirió que el capitalismo de esa época favoreció que exista un orden económico y social parcializado que significo el predominio de la postura del gremio empresarial sobre la clase trabajadora, los cuales sufrían de condiciones de trabajo infrahumanas teniendo como ejemplos largamente sabidos a: (a) los escasos salarios; (b) las largas y extenuantes jornadas de labores; (c) a las paupérrimas condiciones de seguridad e higiene; y (d) alta mortalidad de la mano de obra, mayormente de los menores de edad y de las mujeres.

Ante lo expuesto, la clase trabajadora en busca de una mejora en su calidad de vida decidió organizarse para efectuar reclamaciones colectivas, lo que conllevó a que el Estado interviniera para limitar el libre albedrío de la clase empresarial en favor del restablecimiento de la paz social mediante la armonía de poderes que posibilite una negociación pareja entre las partes, inicios en aquel entonces de lo que hoy llamamos el derecho colectivo, y con la aparición de algunos derechos hacia los trabajadores se originó la necesidad de que estos fueran protegidos y fiscalizados por el Estado, es ahí donde se pueden observar la génesis de la actividad inspectora la cual se desarrolla en un primer momento en Gran Bretaña, específicamente al siglo XIX, mediante la promulgó la *Ley sobre la salvaguarda de la salud y de la Moralidad de los Aprendices en las Fábricas Textiles* el 22 de junio de 1802 por el Parlamento Británico debido a que se dieron cuenta de la necesidad de crear un sistema duradero que

regule las fuerzas del mercado laboral y como fin mayor, mejorar las condiciones en las que ejercían sus labores los trabajadores así en un primer momento no la asumió propiamente la administración del trabajo, toda vez que, en esa época la inspección era facultativa y estaba a cargo de los eclesiásticos y jueces de paz quienes a título gratuito recorrían establecimientos industriales durante la jornada laboral, la idea fue correr traslado a los jueces cuando producto de sus visitas encontraban situaciones que podían generar o coadyuvar al desarrollo de una epidemia (Julca, 2013).

Sin embargo, con la culminación de la Segunda Guerra Mundial, se dio la firma del Tratado de Versalles (parte XIII), fundando la Organización Internacional del Trabajo (en lo sucesivo, la OIT), donde se instituye visiblemente como un principio, la obligación de los Estados miembros de constituir un servicio de Inspección con el propósito de consolidar la aplicación de la legislación laboral (Saco, Campos, 2013). En el ámbito de la OIT la importancia de la función inspectora se constata cuando en 1919 en la Conferencia Internacional del Trabajo se promulgo la Recomendación (número 5) referido a la creación de un servicio público de higiene, que fue reafirmada en 1923 con la adopción de la Recomendación (número 20) sobre los principios generales de organización de la Inspección del Trabajo, para garantizar la aplicación de las leyes y reglamentos de protección a los trabajadores que serviría de sustento al Convenio sobre inspección del trabajo en el comercio y la industria, 1947 (número 81), y posteriormente el Convenio (número 129) concerniente a la inspección del trabajo en la agricultura (OIT, 2010).

Además de lo expresado, la OIT ha incluido reglas para que la Inspección de Trabajo se estructure y actúe como un sistema que se encuentre bajo el control de una autoridad central, cooperando con diversas entidades tanto públicas como privadas y con los usuarios del sistema, ya sean trabajadores, empleadores u organizaciones de ambos, esto es, que integren todos los intervinientes en el entorno laboral con el fin de lograr desempeñar una adecuada política de inspección.



A nivel americano se señaló que, en los Estados Unidos de Norteamérica, es a partir de 1890 y específicamente en New York, en donde empieza a funcionar el servicio de inspección de trabajo y como dato curioso, algunas mujeres formaban parte de él, con potestades dirigidas a la investigación y prevención de los riesgos profesionales (Briones, 2015).

### **Antecedentes Nacionales**

La inspección del trabajo como ya se indicó previamente, es una de las facultades que posee el Estado para orientar, fiscalizar y sancionar el incumplimiento de las normas jurídicas laborales. Caso contrario, las normas imperativas de un determinado ordenamiento jurídico no tendrían el peso coercitivo suficiente y un serían vaciadas de no solo en su contenido, sino que estas no lograrían su finalidad de proteger los bienes jurídicos que cautelan en beneficio de la colectividad y del bien común. Las normas de derecho laboral son, por regla común, de orden público dejando un estrecho margen a la autonomía de la voluntad de acción frente a su naturaleza, casi en su mayoría imperativa (Servat, 2001). En virtud de esa naturaleza especial atribuida a las normas laborales es que el Estado ampara y otorga facultades a la inspección en materia de trabajo, actividad que se desarrolla en la actualidad a través entidades especializadas como el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (en lo sucesivo, el Mintra) a quien le corresponde la vigilancia de las normas en el ámbito de los empleadores que tengan la calidad de microempresas, dejando a la Sunafil la competencia sobre todas las demás, es decir, aquellas que sean pequeñas, medianas y grandes empresas.

Es necesario en remitirnos brevemente, a los antecedentes que la Inspección del Trabajo ha tenido en nuestro país, así en el año de 1901 por primera vez el Estado decidió intervenir en temas laborales por medio del aquel entonces llamado Ministerio de Gobierno y Policía, a quien se le encomendó la misión de registrar los contratos de los trabajadores que brindaban servicios domésticos, esto es lo que hoy llamamos trabajadores del hogar, luego de varios años en 1913, se expidió un Decreto Supremo por el cual crea en las Intendencias de la Policía de Lima y Callao una sección especializada en la

atención de la clase obrera, oficina encargada de realizar inspecciones de trabajo sobre las labores que efectuaban. En el Gobierno de Augusto B. Leguía, a través de la Resolución Suprema emitida en el año de 1919, las funciones inspectivas del trabajo son trasladadas a la Dirección de Fomento del Ministerio de Fomento, específicamente a la Sección de Trabajo (Mintra).

Estas primitivas normas que regulaban el sistema de inspección mostraban, entre otros, dos vicios transcendentales pues no contemplaban sanciones por las infracciones que eran detectadas y el personal encargado de llevarlas a cabo, no era adecuado a carecer de la especialización necesaria para tan destacada labor. Continuando con el devenir histórico, entre los años 1931 y 1935 se creó legalmente el sistema de inspecciones regionales mediante la Ley N° 1378, Ley de Accidentes de Trabajo a cargo de las dependencias de Inspección del Fondo de Garantía. Luego, entró en vigencia el Decreto Supremo N° 003-71-TR que únicamente reguló la Inspección del Trabajo como mecanismo para constatar incumplimientos y aplicar las multas correspondientes, empero, no contemplo dentro de sus funciones de orientación y prevención de conflictos, dispuesta por el Convenio N° 81 de la OIT ratificado por el Perú en dicha época, pese a lo cual no fueron reguladas (Servat, 2001).

Posteriormente, se publicó el Decreto Supremo N° 003-83-TR que sustituyó la norma señalada previamente e introdujo una estructura que contemplaba varios tipos de Inspecciones del Trabajo, distribuyéndolas entre ordinarias, especiales y motivadas por denuncias, teniendo en cuenta la necesidad de proteger la identidad de los denunciantes que tiene la calidad de trabajadores ante posibles represalias que puedan darse en su contra. Mediante Decreto Supremo N° 032-83-TR se instituyó un procedimiento especial para efectuar la fiscalización y control del cumplimiento de las normas de seguridad e higiene ocupacional, rasgos de lo que ahora conocemos como materia de seguridad y salud en el trabajo, dirigida por el aquel entonces Ministerio de Trabajo y Promoción Social mediante su Dirección General de Higiene y Seguridad Ocupacional. Luego, que entró en vigencia el Decreto

Supremo N° 004-95-TR, norma que consolidó en un único texto normativo a la inspección en materia de sociolaboral y de seguridad e higiene ocupacional (Servat, 2001).

Seguidamente, se promulgó el Decreto Supremo N° 004-96-TR, nuevamente derogó la norma anterior y reformó el procedimiento de inspección, contemplando diligencias previas y funciones de orientación y prevención. A manera de síntesis, Servat (2001) indica que recién con la dación del Decreto Legislativo N° 910 publicado en el año 2001, la inspección del trabajo cobra mayor relevancia a ser por primera vez regulada mediante una norma con rango de Ley, especificando todos aquellos lineamientos relacionados al desarrollo de la labor inspectiva. Era necesario que las facultades de los inspectores, los procedimientos inspectivos, las funciones de la labor inspectiva y otros tantos temas vinculados sean regulados por una ley, por tratarse de una facultad del Estado de verificar que los empleados cumplan con sus obligaciones laborales de acuerdo al Convenio N° 81 de la OIT.

### **1.3.2 Conceptualización de la Inspección del trabajo**

De manera general la Inspección procede etimológicamente del latín *inspectio* que hace alusión a la acción y efecto de inspeccionar (examinar, investigar, revisar) y “es considerada como una exploración física que se realiza principalmente a través de la vista” (Diccionario de definiciones, 2015).

Ahora bien, en el ámbito del derecho procesal, se conoció la llamada inspección ocular que ha sido definido por la Real Academia Española (2015) como una actividad realizada por los jueces y que consiste en examinar por ellos mismos, bajo la mirada de testigos y de diversos peritos, la escena de un hecho que ha tenido lugar, para lograr conocer más a fondo el caso que investiga y luego emitirá un documento donde recogerá todas y cada una de las cuestiones que ha analizado y que ha encontrado.

Por otro lado, al acercarnos más a la inspección laboral que es objeto de estudio, según la OIT (2016), es entendido por inspección del trabajo a la

función o servicio público de la administración del trabajo que vela por el cumplimiento de las normas laborales y de seguridad y salud en el centro laboral, de orientar y asesorar técnicamente y de exigir las responsabilidades de carácter administrativo que procedan. Uno de sus principales papeles es demostrar a los interlocutores sociales de la importancia de cumplir con la ley y del interés de ambas partes de que se apliquen medidas preventivas que donde el empleador pueda tener conocimiento de cómo cumplir sus obligaciones laborales y, donde solo de ser necesario se apliquen las medidas coercitivas del caso.

En las palabras de Von Richthofen, citado por Muñoz (2010): “el objetivo de la inspección de trabajo es velar porque el mayor número posible de problemas relacionados con la protección de los trabajadores se resuelva en el lugar de trabajo (...) con el asesoramiento del inspector de trabajo en lo tocante a la observancia de la legislación, de las normas técnicas mínimas y de los términos de cualquier convenio colectivo que recoja normas pertinentes.”

### **Servicio Público**

Casermeiro (2012) lo definió a un servicio público como una actividad que el Estado brinda de manera exclusiva, organizada de acuerdo a disposiciones reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera permanente y uniforme las necesidades de carácter colectivo que tiene la población y, por ende, de interés general, la cual realiza por medio de diversos organismos de la administración pública.

En ese orden de ideas, un servicio público debe ser constante y continuo a lo largo del tiempo, teniendo en cuenta que su principal cualidad es su consistencia; es decir, requiere que se ofrezca de forma permanente la misma calidad en el servicio brindado hacia el ciudadano. A ello, cabe añadir que todo prestador de un servicio público por la condición de su cargo se encuentra a disposición del ciudadano a quien debe tratar de forma gentil, afable y respetuosa, y no hacer mal uso de su de las facultades que le otorga su cargo, pero el comportamiento hacia el ciudadano tiene además que ser de modo tan

natural que pasará desapercibido para el usuario, y a la vez que éste lo sienta como algo normal que así debe ser (Casermeiro, 2012).

A las cualidades previamente expuestas sobre el comportamiento del servidor público, cabe incorporar la honestidad en el ejercicio de su función ponderando ante el interés general sobre su interés particular, siendo aspiración de cualquier ciudadano que los servicios públicos que el Estado le brinda respondan al marco legal y a los lineamientos éticos, toda vez que, existe una dependencia mutua para entre el ciudadano, en su calidad de usuario de un servicio público y el servicio propiamente dicho. El usuario no puede vivir sin el servicio, pues suelen ser esenciales al coadyuvar con la realización efectiva del desarrollo personal, social y económico, a su vez el servicio público existe sólo para servir y satisfacer a sus usuarios, de lo que se colige que es una necesidad mutua que se da entre ambos y aunque para el usuario le parezca irrelevante saber cómo y quién proporciona el servicio público, no obstante, confía en que siempre se le brindara un el servicio con la calidad que ha sido previsto.

### **Sistema de inspección del trabajo**

De acuerdo al artículo 1° de la Ley General de Inspección de Trabajo- “Ley N° 28806” (en adelante, la LGIT) lo definió como un sistema único, integrado y polivalente, que comprende un conjunto de órganos, servidores públicos, estructurados mediante normas legales y herramientas que contribuyen a la adecuada fiscalización, recalando que dicha norma señala un conjunto de materia a inspeccionar entre las cuales tenemos sobre relaciones laborales, seguridad y salud de los trabajadores, trabajo infantil, colocación, promoción del empleo y formación para el trabajo, seguridad social, empleo, migración y trabajo de extranjeros y cualquier materia que le sean atribuidas; además, precisa que la Inspección del Trabajo es un servicio público conforme lo ya expuesto.

En ese punto, corresponde mencionar que, de acuerdo a los Convenios N° 81 y N° 129, la Inspección del trabajo debe estar a cargo a una autoridad

central quien se encargara de supervisado y controlar su correcto funcionamiento, así mismo contempla que este sistema intervenga diversas instituciones públicas, privadas, y de los trabajadores y empleadores en colaboración con las funciones que le asisten. Este sistema se encarga de supervisar la correcta aplicación de las normas de trabajo, pero a su vez trata de relacionarse constantemente con los actores de la sociedad civil no solo para fiscalizar su actuar, sino para educar y asesorar en el cumplimiento de las obligaciones que surjan de las relaciones laborales (Cueto, 2015).

Por su parte, es necesario mencionar que el sistema, se encontraba conformado por servidores públicos a quienes se les encomienda funciones de dirección, organización, coordinación, planificación y seguimiento de las actuaciones de inspección del trabajo, en las diversas áreas de cada entidad (Sunafil y Mintra), la ley exige que se establezca una programación, siendo los Inspectores del Trabajo quienes desarrollan sus actividades si bien con autonomía funcional, será bajo las directrices de la autoridad central y en dependencia orgánica directa de los Supervisores del equipo de trabajo, y de los directivos de la inspección en su ámbito territorial.

Actualmente, el Sistema de Inspección del trabajo está conformado por la Sunafil, que es la autoridad central y ente rector del Sistema de inspección del trabajo, en concordancia con lo plasmado en el Convenio N° 81 de la OIT, a su vez, donde no se haya inaugurado oficinas de la Sunafil son las unidades orgánicas de los gobiernos regionales quienes se encargaran de efectuar las funciones de este en su ámbito territorial. Por su parte, el Mintra conserva las facultades de elaborar, aprobar, supervisar y evaluar las políticas públicas destinadas a dar cumplimiento a la normativa sociolaboral. Del análisis de los artículos contemplados en el Convenio N° 81 de la OIT, concerniente a la Inspección del Trabajo, de la LGIT y de su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 019-2006-TR (en lo sucesivo, el RLGIT), se aprecia que gran parte de sus disposiciones están relacionadas con la organización del Sistema de inspección del trabajo, su funcionamiento y composición, haciendo

un particular énfasis en lo referido a la carrera, las facultades y los deberes de los Inspectores del Trabajo (Espinoza, 2015).

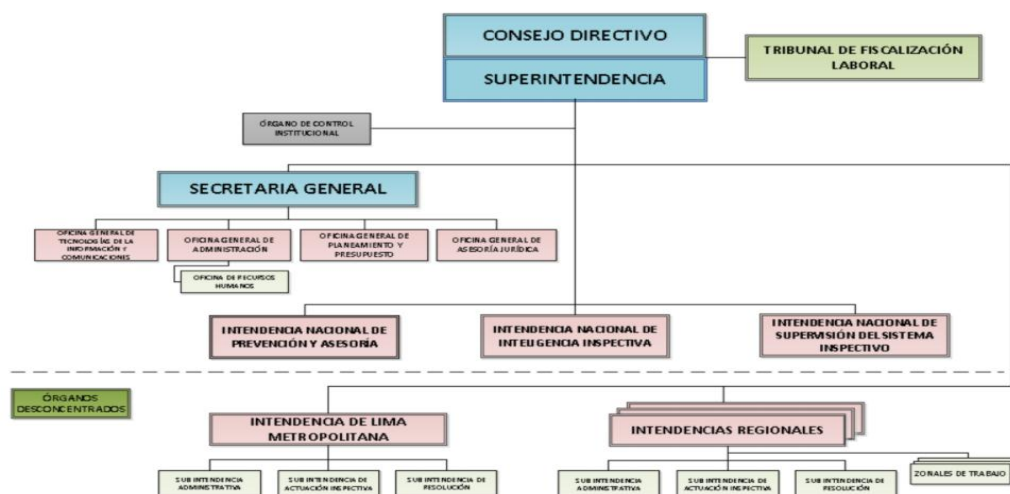


Figura 1. Organigrama de la Sunafil.

### 1.3.3 Teoría sobre la Inspección del Trabajo

Ahora bien, en relación al papel que desempeña el Sistema de Inspección del Trabajo se aprecia que dentro de sus facultades está la función sancionadora a través del cual se refleja el *ius puendi* del Estado, por lo que cabe analizar los factores que repercuten en el cumplimiento de las normas, que los autores han analizado desde variados enfoques teóricos.

En ese orden, se debe invocar lo expuesto por Hawkins que se encuentra citado por Bensusán (2009) quien refiere que existen dos teorías que pueden ser objeto de contraste analítico, aunque pueden ser distinguidas nítidamente en el mundo real, pero que las denomina, en primer lugar como la “estrategia de la sanción” derivada de la teoría de la disuasión, cuyo fundamento se enmarca dentro del temor al correctivo cuyo efecto es obligar a los empleadores a cumplir las normas previo a ser incluidos en un procedimiento de inspección, y la “estrategia de cumplimiento” (“conciliatoria” o “cooperativa”), sustentada en los interrogantes que han surgido en virtud de los críticos de la teoría de la disuasión. En Latinoamérica la investigación teórica no ha sido muy desarrollada por los autores, y son aún menos los trabajos prácticos que han logrado trascender por su enfoque descriptivo o normativo;

sin perjuicio de ello, en este acápite se mencionaran de forma sucinta las contribuciones que he podido recoger de otros países.

### **Teoría de la disuasión y sus críticos**

La teoría de la disuasión, tuvo como fundamento el temor a la pena que pueda imponer la administración pública a los administrados en su calidad de posibles transgresores, lo cual constituye una herramienta básica de fiscalización ejercida por diversos Estados que le asignan un papel central a la sanción, un ejemplo de ello es lo que ocurre en las inspecciones en materia de salud y seguridad en el trabajo en los Estados Unidos. Entre los primeros propulsores de esta teoría se encontró a Becker citado por Bensusán (2009), quien realizó un estudio según el cual las normas son cumplidas cuando existe un alto riesgo de que las infracciones sancionadas al ser descubiertas por la autoridad.

Así pues, la medida más eficaz para disuadir las conductas infractoras en el futuro es incrementar la probabilidad en que sean detectadas y el monto de las multas de tal forma que la utilidad de trasgredir la norma sea menor que el perjuicio que podría tener al ser detectado y por ende pagar una elevada multa. Empero, teniendo en cuenta que existen otros factores que influyen en el cumplimiento como la aceptación de la legalidad de las normas que promulgan nuestras autoridades, el proceso de capacitación sobre las obligaciones que le corresponde atender y las estrategias respecto a la organización de la entidad, se plantean otras dos teorías del cumplimiento: la primera denominada “ciudadanos políticos”, que se sustenta en la existencia aquellos administrados que han decidido incumplir las normas por no estar de acuerdo con la legitimidad de las mismas, y la segunda sobre las “incompetencias organizacionales”, en el que se resalta la falta de capacidad administrativa de algunos Estado para cumplir sus normas (Bensusán, 2009).

Algunos detractores de esta teoría sostuvieron que para un administrado es difícil determinar el monto de la multa que se le impondrá al ser detectado, más aún si las decisiones que toman las organizaciones usualmente son de una lógica limitada, lo que en varios estudios sobre instituciones fiscalizadoras ha corroborado. Por lo que, se puede concluir que esta teoría orientaría el



cumplimiento de lo que vendría a ser una mezcla entre temor a la pena probable y el sentido de obligación, que se le atribuye a las normas legales, económicas y sociales sobre a los cálculos que realice el administrado, de los niveles de probabilidad de ser descubierto. Si bien, para evitar incumplimientos en las primeras etapas de una regulación jurídica disuasiva pueden ser importantes y logran impactar en el administrado con profundidad, una vez que con el tiempo aumenta el valor y la legitimidad de dichas regulaciones las empresas estarían dispuestas a acatarlas de forma voluntaria para evitar la pérdida de una buena reputación. Algunos detractores de esta teoría expresan, que la teoría de la disuasión (“modelo angloestadounidense”), no resulta eficaz debido a que a veces las empresas no cumplen, no por haber efectuado un cálculo de beneficios sino porque simplemente no pueden por más que se le impongan sanciones graves contra su patrimonio (Bensusán, 2009).

### **Teorías del cumplimiento/incumplimiento**

Por otro lado, se tiene diversas teorías recopiladas por Hawkins citado por Bensusán (2009) respecto al cumplimiento de la normativa que se encuentren a cargo de la inspección de trabajo, en el supuesto que las sanciones sean bajas, teniendo en cuenta que grandes incentivos monetarios para no acatarlas, es escenario el caso de las normas laborales promulgadas en Latinoamérica, cuya legitimidad es muchas veces puesta en duda, debido a que en décadas pasadas ha habido constantes reformas lo que impulsaba la resistencia de los empresarios a seguirlas.

Es así que entre académicos y gobiernos ganó mucha aceptación la vía conciliatoria y pedagógica como una solución más viable con cumplir con las exigencias que se demandaba sobre una legislación laboral más flexible que la simple imposición de sanciones, especialmente cuando por falta un buen manejo político que impedian realizar mayores reformas legales, por lo que las aplicadas resultaban insuficientes a juicio de los empleadores. Así pues, partiendo del sistema francés de inspección del trabajo, anotado dentro del “modelo latino”, el cual tiene bases teóricas opuestas al “modelo angloestadounidense”, de aplicación más severa, al “modelo latino” también denominado “pedagógico”, tiene como principal ventaja ofrecer a los

inspectores la oportunidad de que aplicaran su discrecionalidad para que de estimar las ventajas y desventajas de la reglamentación de acuerdo a las circunstancias económicas de la empresa a inspeccionar y de la difusión de las buenas prácticas basadas en la experiencia lograda a través del contacto directo entre ambos mediante la percepción de la realidad de las condiciones de la empresa y de los trabajadores de esta, lo cual a criterio de Bensusán (2009) ayudaría a evitar las críticas que se dirigen a las regulaciones laborales por su rigidez o alto costo.

En ese contexto, el Inspector no solo tendría las potestades similares a las de un juez o legislador, al ser capaz de flexibilizar las reglas en el caso particular de cada empleador, sino también en un experto en temas corporativos, esto es, tendría que analizar lo concerniente a la productividad y a los sistemas de gestión empresariales, con una experticia adecuada para difundir y convencer a los empleadores que mejoren sus prácticas, modelo que ha recibido diversos cuestionamiento al no considerar que los inspectores se encuentran preparados para asumir dichas prerrogativas y con el tiempo suficiente para determinar la situación especial de cada empresa pudiendo incurrir en conductas arbitrarias.

Estando a las teorías expuestas, para un mayor alcance se incluye el siguiente cuadro que resumen diversos modelos de inspección según lo dilucidado.

Tabla 1

*Supuestos teóricos y características de modelos de inspección*

<i>Supuestos teóricos</i>		
<i>Criterios</i>	<i>Cumplimiento negociado/pedagógico</i>	<i>Detección y sanción</i>
Propósito: aumentar el cumplimiento.	Prevenir y reparar las violaciones a largo plazo.	Aumentar el costo de la evasión a través de la probabilidad de sanción y obtener una compensación por el daño.
Filosofía y supuestos.	El incumplimiento es una conducta excepcional. Causas: ignorancia o incapacidad para cumplir. El cumplimiento es considerado un problema técnico o económico y se visualiza como un concepto flexible.	Las violaciones son menos toleradas porque son consideradas como resultado de un cálculo racional de costo-beneficio. El cumplimiento es considerado como un problema de "policía" y fiscalización, y no solo técnico, y tiende a basarse en el apego a una norma u obligación aplicada de manera estricta.
Estrategia.	Cooperativa/conciliatoria/asesoría.	Persecutoria.
Instancias involucradas.	Predominantemente autoridades administrativas y excepcionalmente judiciales.	Autoridades administrativas y judiciales según etapas.
Facultades de los inspectores.	Mayor uso de discrecionalidad al escoger el curso de acción.	Menor uso de discrecionalidad.
Instrumentos.	Persuasivos, educativos, predominantemente informales y preventivos. Procedimientos judiciales como último recurso.	Punitivos, predominantemente formales y reactivos (por denuncia o accidente).
Ventajas.	Combinar el cumplimiento a largo plazo y la eficiencia económica.	Aumenta el costo del incumplimiento. Las sanciones constituyen dispositivos simbólicos que mandan señales sobre el carácter socialmente indeseable de determinadas conductas y concentran la atención sobre los aspectos de éstas que no son razonables desde el punto de vista de los empleadores.
Desventajas.	La discrecionalidad genera arbitrariedad. Sin sanción no hay convencimiento. Exige un cuerpo de inspectores estable, profesionalizado, con gran capacidad técnica y paciencia además de interés de las empresas en cooperar y aprovechar las mejores prácticas.	La eficacia depende de la probabilidad de la detección y de la credibilidad de las sanciones. Ambas son bajas, aún en países altamente desarrollados, y se ven afectadas por la disminución de los recursos. Además, aun con sanciones altas, muchas empresas no están en condiciones de cumplir y requieren cambios en los procesos y productos para mejorar su eficiencia. En consecuencia, la sanción puede llevar a su desaparición y a la pérdida de empleos.

*Fuente:* Bensusán (2009).

### 1.3.4 Base Legal

#### Constitución Política del Perú

La Constitución Política del Perú (1993) consagró el derecho al trabajo al indicar que el trabajo es un deber y un derecho de todo ciudadano, siendo la base del bienestar social y un medio de realización de la persona, de acuerdo a su artículo 22°; lo cual es complementado con el artículo 23° que establece al trabajo en sus numerosas formas, es objeto de atención prioritaria por parte del Estado y que ninguna relación puede rebajar o desconocer la dignidad del trabajador, ni limitar el ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

### **Convenio 81 promulgado por la OIT**

El Convenio 81 (1947) prescribió que el sistema de inspección tendrá entre sus deberes velar por el cumplimiento de los dispositivos legales sobre las condiciones de trabajo y a la protección de los trabajadores en el ejercicio de su profesión, tales como las disposiciones sobre jornadas laborales, salarios, seguridad, salud, higiene, ergonomía y bienestar, empleo de menores, madres gestantes y demás disposiciones afines, de acuerdo a su artículo 3°.

### **Ley N° 28806, Ley General de Inspecciones de Trabajo**

En el párrafo primero del artículo 3° de la LGIT (2006) estipuló que corresponde a la Inspección del Trabajo el desarrollo de la facultad de inspeccionar, así como otras competencias que le asigne el ordenamiento jurídico sociolaboral, no pudiendo estas relejar la facultad primordial de inspección, ni perjudicar la autonomía de los inspectores del trabajo y sus potestades atribuidas por ley.

Lora (2009) al comentar la LGIT resaltó el nuevo enfoque que ha tomado el sistema de inspecciones del trabajo con los años, atribuyendo a los inspectores de trabajo mayores facultades, ya no solo de análisis de las infracciones y la determinación de la propuesta, sino también en la graduación de la sanción de acuerdo a diverso criterios, preguntándose en el sentido de la norma a considerado si el inspector instituido con estas funciones puede ser considerado como un juez en el fuero administrativo.

### **El Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 019-2006-TR**

El primer párrafo del artículo 4° del Reglamento (2006), estableció que es competencia de la Inspección del Trabajo el ejercicio de la función de vigilancia del cumplimiento de normas, y consecuentemente su exigencia, así como las funciones de asesoría y orientación técnica.

### **Ley N° 29981, crea la Sunafil modificando la Ley N° 28806**

El párrafo primero del artículo 3° de la Ley N° 29981 (2013), señaló que la Sunafil despliega y realiza todas sus responsabilidades y competencias

determinadas en el artículo 3° de la LGIT (2006), en el contexto del derecho nacional y cumple una función de órgano central y autoridad rectora del Sistema de Inspección del Trabajo, de conformidad con las políticas del sector trabajo; así como con de los lineamientos técnicos que emita el Mintra.

### **1.3.5 Supervisores Inspectores, Inspectores de Trabajo e Inspectores Auxiliares**

Son servidores públicos, que tienen a su cargo llevar a cabo el procedimiento de inspección, lo cual constituye una primera etapa del procedimiento sancionador, sus actos cuando son registrados en actas de infracción o documento que hagan sus veces (informes, actas de verificación de despido arbitrario) actos merecen fe y el contenido se presume cierto, dicha presunción admite prueba en contrario.

Ellos son seleccionados mediante concurso público de méritos utilizando pruebas de conocimiento, siendo considerados como autoridades, en los que descansa la función inspectiva que es otorgada por el Poder Ejecutivo a través Sunafil y los Gobiernos Regionales. Para la Ley N° 28806 (2006) y de sus normas reglamentarias, con carácter global la mención a los “Inspectores del Trabajo” se debe entender referida indistintamente a ellos, sin perjuicio de las funciones y responsabilidades atribuidas de acuerdo a sus cargo, pues como se debe señalar al ingreso de la carrera de inspector el cargo de ocupa es de Inspectores Auxiliares, posteriormente mediante concurso interno puede ascender a Inspectores de Trabajo y, luego a Supervisores de Inspectores.

La Ley N° 28806 (2006) facultó a los Inspectores de Trabajo para ingresar sin previo aviso, permanecer dentro de los centros de trabajo e incluso hacer un recorrido por los mismo, en cualquier momento del día o de la noche, claro está, dicha facultad no es irrestricta pues dicha norma dejó a salvo los centros de trabajo que a su vez coincida con la casa habitación del empleador, como es el caso de las trabajadoras del hogar. En tal circunstancia, el Inspector pedirá permiso expreso al dueño o en su defecto dará aviso al área administrativa para que se gestione previamente la orden de un juez.

Al apersonarse los inspectores a un centro de trabajo en mérito de una diligencia de visita inspectiva, se identifican y comunican su presencia al empleador, a los trabajadores o a la organización sindical, salvo que dicha comunicación pueda influir y perjudicar el desarrollo de las inspecciones que se realizan. También puede solicitar la compañía de los trabajadores, sus representantes, peritos o técnicos que estime pertinente en el recorrido del centro de trabajo; podrá realizar toda clase de indagaciones y recolección de pruebas; así como requerir al empleador que presente documentación o información concerniente a los dispositivos legales a inspeccionar.

Luego de todo el procedimiento de inspección una vez finalizada las actuaciones el inspector de trabajo podrá impartir las medidas que considere necesarias desde recomendaciones, paralización de funciones, y la más conocida, requerir los actos que restituyan la vigencia de la norma infringida, a través de la emisión de una medida de requerimiento.

Al interior de la Sunafil, los Inspectores de Trabajo y los Inspectores Auxiliares se organizan en diversos grupos que se encuentran a cargo de un Supervisor Inspector, dicho grupos no solo plantean una forma de organización sino que también sirven para realizar consultas entre sí, e incluso tratar de uniformizar criterios respecto de cada Supervisor, manteniendo una constante comunicación y teniendo en cuenta la experiencia de cada inspector en busca de un consenso de opiniones para concluir de manera más expedita sus inspecciones con menos dilaciones, en virtud de la experiencia de otros inspectores en los procesos de investigación con materias similares (Cueto, 2015).

#### **1.3.6 Sujeto inspeccionado**

De la Ley N° 28806 (2006) se coligió que es el empleador, ya sea persona natural o jurídica obligado al cumplimiento de las normas laborales, respecto del cual se ha iniciado un procedimiento de inspección, por lo que, de encontrar

infracción en su contra será objeto de un nuevo procedimiento, este es, el procedimiento sancionador.

Ahora bien, si se ve desde otro enfoque podemos decir que también es el sujeto inspeccionado vendría a ser también afectado en el procedimiento de inspección, al ser quien realiza actividades empresariales que el Estado regulada a través de su aparato inspectivo; para algunos es mejor que se le denomine “sujeto” en contraposición a considerarlo como un objeto del procedimiento. En ese orden de ideas, no debe tampoco ser considerado un simple sujeto pasivo en el procedimiento de inspección, pues en realidad lo que se busca en la inspección es que tanto la autoridad inspectiva como el sujeto inspeccionado tenga un rol activo dentro del procedimiento, en el que el sujeto inspeccionado pueda prestar colaboración con las actuaciones que permita su correcto desarrollo y no un enfrentamiento entre ambos en contra de la autoridad administrativa (Gallardo, 2010).

Partiendo de lo expuesto, cabe resaltar que es difícil que exista una inspección eficaz sin que el sujeto inspeccionado haya mostrado su colaboración, pues se requiere la participación de este con el objeto que acredite la información que tenga en su poder y facilite la todas de datos concernientes a las materia objeto de la Orden de inspección, entre ella permitir el ingreso de forma inopinada al inspector a su centro de trabajo a fin de determinar las condiciones exactas en que laboran sus trabajadores. Desde ese punto de vista, la colaboración debería concebir no tanto como una obligación de los empleadores sino más como un derecho, para de cualquier administrado de exponer sus argumentos de defensa, mostrar su situación mediante la presentación de diversas pruebas que pudiera obrar en su poder, más que como un deber de colaboración a favor de la autoridad administrativa. Además de, contar con el derecho de acceso al expediente de investigación, a una atención adecuada, a tener información sobre el estado del procedimiento, la naturaleza y alcance de la inspección, así como la discreción respecto a la información con carácter reservada que incorpora al procedimiento (como los secretos empresariales). Es tener presente, que sólo los empleadores que se

encuentren dentro del ámbito de competencia de la Sunafil podrán ser objeto de fiscalización por esta (Gallardo, 2010).

### **1.3.7 Inicio de las actuaciones inspectivas**

La LGIT (2006) en su artículo 9° estipuló que las actuaciones inspectivas siempre se originan de oficio, de acuerdo a la orden recibida por el superior, pudiendo este tener conocimiento de los hechos imputados mediante:

- (a) La orden de las autoridades competentes de la SUNAFIL, el Mintra, así como de los órganos competentes en materia de inspección del trabajo de la administración pública.
- (b) La solicitud debidamente sustentada por otro órgano del Sector Público.
- (c) La denuncia formulada por un administrado, ya sea que tenga carácter reservada.
- (d) La decisión órganos internos del Sistema de Inspección del Trabajo.
- (e) La iniciativa de los inspectores del trabajo, que al tomar conocimiento de hechos contrarios al ordenamiento jurídico, ya sean que tengan o no relación con la orden recibida.

Asimismo es importante recalcar que las actuaciones inspectivas podrían ser realizados por uno o varios inspectores de trabajo, los cuales no necesariamente interviene de manera conjunta durante las actuaciones inspectivas sino lo pueden hacer de forma indistinta, siempre que el acta de infracción, la medida de requerimiento y el informe, de ser el caso, debe ser expedidos de forma conjunta, actuando bajo el principio de unidad de acción.

### **1.3.8 Modalidades de actuaciones inspectivas**

Así, se pudo mencionar, de acuerdo al artículo 12° del RLGIT (2006), que las actuaciones de investigación o comprobatorias pueden darse de acuerdo a las modalidades siguientes:

- (a) Visita de inspección a los centros de trabajo o domicilio fiscal: se realiza sin que la autoridad inspectiva avise previamente al sujeto inspeccionado,



puede ser llevada a cabo por varios inspectores del trabajo, debiendo de tener en cuenta que para el caso de las visitas en la casa hogar de los empleadores, el inspector para poder entrar necesita una autorización expresa o una autorización brindada por el juez, pudiendo efectuar sucesivamente más de una visita por el tiempo que sea necesario.

- (a) Comparecencia: en la oficina pública se exige la presencia del sujeto inspeccionado en la hora y fecha señalada portando la documentación correspondiente, debe recordarse que el sujeto inspeccionado tiene hasta un máximo de diez minutos de tolerancia luego de lo cual se considerara con una falta la cual está tipificada como infracción a la labor inspectiva.
- (c) Comprobación de datos: mediante el cual se realiza el inspecto de trabajo realiza una búsqueda de los datos o antecedentes que registren diversas dependencias del Sector Público sobre el sujeto inspeccionado. Finalmente, cualquiera sea la modalidad de las desarrolladas con que se inicien las actuaciones inspectivas, la investigación podrá proseguirse o terminarse, sobre el mismo sujeto inspeccionado, con la práctica de otra u otras formas de investigación.

### **1.3.9 Dimensiones de la aplicación del Sistema de inspección**

#### **Ordenes de inspección**

La LGIT en el artículo 13º señala que las órdenes de inspección tienen la naturaleza de una orden de cumplimiento al ser una decisión de la autoridad competente que habiendo tomado conocimiento sobre una posible infracción laboral producto de diversos indicios. La orden de inspección consolida la información que debe tener el inspector del trabajo para iniciar sus actuaciones inspectivas, estos es, nombre del sujeto inspeccionado, plazo para ser llevado

a cabo, nombres de los inspectores designados y del supervisor a cargo (quien en señal de conformidad con las conclusiones arribadas suscribirá al finalizar el procedimiento la correspondiente acta o informe, de ser el caso), materias a inspeccionar, registro Mype, entre otras. (Toyama y Rodríguez, 2014)

Cabe precisar que, las actuaciones inspectivas deben iniciarse dentro de un plazo de (10) días de recepcionar la mencionada orden, pudiendo los Inspectores actuantes designados solicitar la ampliación de las materias, cuando en el ejercicio de sus funciones conozcan hechos que guarden relación con la orden recibida o puedan ser contrarios al ordenamiento jurídico, así como la ampliación del plazo otorgado primigeniamente, siempre que ello sea debidamente motivado y comunicado al sujeto inspeccionado.

### **Las actuaciones inspectivas de investigación**

La LGIT, (2006) en su artículo 1° indica que son las diligencias previas al inicio del procedimiento sancionador que la Inspección del Trabajo sigue con el objeto de comprobar si el sujeto inspeccionado cumple o no con la normativa laboral por las materias dispuestas en la orden de inspección y, de ser el caso, al ser advertirse alguna vulneración los Inspectores de trabajo deberán adoptar la medida inspectiva que en su caso procedan.

Las actuaciones de investigación desde su inicio hasta su conclusión deben ser llevadas a cabo por los mismos inspectores o grupo de inspectores asignados que las hubieren iniciado, sin que puedan ser sustituidos por otros, salvo razones debidamente justificadas que hagan imposible su continuación. De cada actuación que se practique y en la forma que se determine en las normas de desarrollo de LGIT, se dejará constancia escrita de las diligencias de investigación practicadas (Toyama y Rodríguez, 2014), otorgando una copia de estas al sujeto inspeccionado y debiendo obrar la otra en el expediente de investigación.

Una vez culminadas las actuaciones de inspección, haciendo uso de sus prerrogativas los Inspectores actuantes adoptarán las medidas que estimen

pertinentes en cada caso, para posteriormente emitir un informe o acta de infracción sobre los hechos verificados y sus resultados, y adjuntando al expediente las copias de los documentos obtenidos. En aplicación del deber de secreto profesional, los Inspectores del Trabajo ni el personal que tuviera acceso al expediente puede informar sobre el resultado de las actuaciones inspectivas a personas ajenas al procedimiento sancionador, salvo en aquellos casos permitido en la ley de transparencia.

### **Resoluciones Sancionadoras**

Previamente, se menciona que una vez finalizada las actuaciones inspectivas cuando se detecten incumplimientos a las norma laborales tipificadas en el RLGIT, los Inspectores de Trabajo emitirán un Acta de Infracción, la cual si bien es cierto no es considerada un acto administrativo, empero, contiene una propuesta de multa por la comisión de posibles incumplimientos, en virtud de cual se procede a dar inicio al procedimiento sancionador donde se determinará la culpabilidad o no del sujeto inspeccionado, emitiéndose una resolución administrativa que en primera instancia puede acoger o no la propuesta de sanción contenida en el Acta de infracción.

El artículo 48° del RLGIT (2006), estableó que la resolución que impone una sanción pecuniaria debe estar debidamente fundamentada tanto en hecho como en derecho, precisando el porqué de la sanción, la norma que se ha vulnerado y los trabajadores afectados. Debiendo precisar de forma expresa en la parte considerativa y resolutive la exhortación de la inspección de trabajo, dirigido al sujeto inspeccionado, para que cumplan con subsanar las infracciones por las que se le ha encontrado responsable. La resolución una vez notificada podrá ser consentida o confirmada y por ende, adquirirá mérito ejecutivo sobre las obligaciones que registra.

En ese sentido, el artículo 22° y 53° del RLGIT (2006), establecio que el sujeto inspeccionado podrá impugnar la resolución ante la autoridad administrativa competente en el plazo máximo de quince días hábiles y la Intendencia de Lima Metropolitana resolverá en segunda instancia.

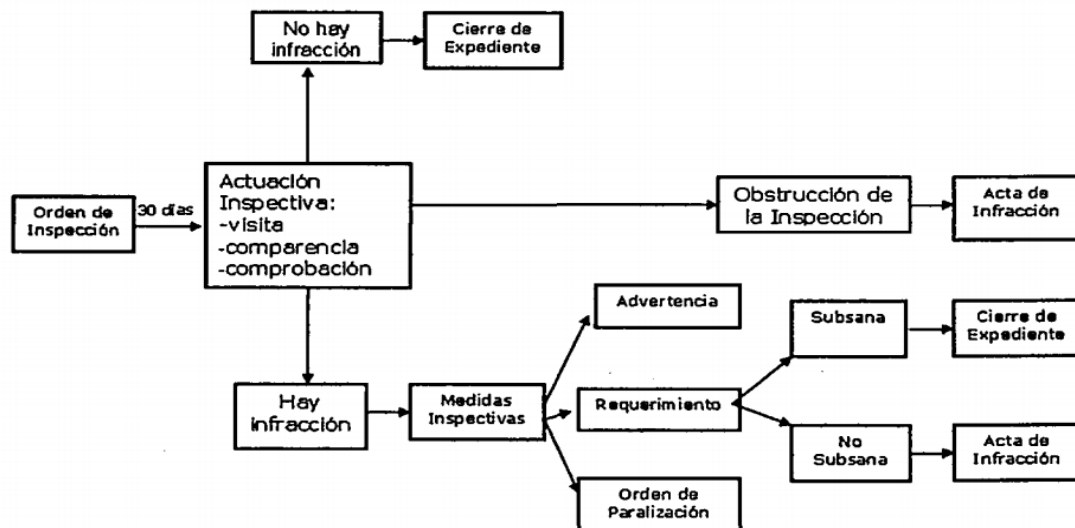


Figura 2. Cuadro sobre el procedimiento sancionador hasta febrero 2017.

### 1.3.10. Teorías sobre la satisfacción

#### Antecedentes de satisfacción

Para remontarnos a los antecedentes de la satisfacción se debió recordar que existen diversas líneas de investigación lo que ha conllevado a establecerla como un concepto difícil de definir. Estando a ello, desde hace varios años el término ha sido asociado con el tema del bienestar y felicidad. La satisfacción ha sido desde la época de los griegos objeto de estudio, ilustrada por el propio Aristóteles para quien se obtenía al momento de hacer lo correcto siendo esta entendida como el bien último de la vida. Con posterioridad, los economistas

Bentham y John Stuart Mill trataron indicaron que la satisfacción obtenida por ciertos placeres humanos podría dar felicidad al ser humano (Moya, 2004).

Empero, tanto estos autores como para otros clásicos definen dicho concepto desde una óptica filosófica que apunta hacia la felicidad del ser humano como proyecto de vida y como realización personal, con lo cual si bien podemos asumir que ambos fenómenos tienden a relacionarse, ello no nos ayuda a definir a la satisfacción percibida en una situación particular en un medio cotidiano y concreto libre de idealismos. También, ha habido otros autores que se acercaron al termino de la satisfacción, pero que lo conceptualizaron más como él está “bien” o bienestar, siendo estos John Rawls y Amartya Sen, quienes hacían referencia a que la satisfacción podría ser brindada por el Estado a través de lo que Sen llama agenciar, estos es, otorgar condiciones específicas para que los administrados vivan de mejor manera con más felicidad dentro de su territorio. Con lo cual pudieron relacionar los servicios que el Estados brinda a través de sus organismos públicos y su misión de velar por el bienestar a la comunidad que representa (Moya, 2004).

Esta obligación que tiene los Estados de ejercer todas sus prerrogativas en beneficio del ciudadano en busca de su bienestar fue recogido por diversos autores entre los que destacan Vennhoven y Helliwell, quienes indicaban que el bienestar no solo se reflejaba en el hecho de obtener mejores resultados macroeconómicos (como ingreso, educación, etc.) por un Estado, sino más que todos por la satisfacción que sus ciudadanos sentían, esto se podía evidenciar con las emociones de vivir en el lugar en que viven, lo que adiciona el elemento subjetivo para determinar dicha satisfacción en base al bienestar. Debe remarcarse que fueron estas vertientes que originaron diversas investigaciones que incluían la opinión de la percepción de la ciudadanía sobre su calidad de vida (Moya, 2004).

### **1.3.11 Definición de satisfacción del trabajador**

En el ámbito de este trabajo se ha definido al trabajador como aquel usuario del Sistema de Inspección del Trabajo, el cual es diferenciado por su calidad de

trabajador de aquellos otros usuarios del sistema como son los empleadores, ya sea mediante una actuación de orientación o porque se ven incursos en procedimientos administrativos.

La satisfacción del usuario fue definida como una de las consecuencias que para cualquiera entidad estatal que preste un servicio debería importar. Debido a que la satisfacción del usuario es una meta valiosa que se debe tratar de alcanzar, esta satisfacción puede verse influida por el hecho que se procure o no un buen servicio, el lugar al cual acuda para su atención, el hecho de que siga determinadas instrucciones por parte del prestador del servicio, el hecho de que el usuario recomiende los servicios a los demás de su entorno social, de acuerdo al profesor Moya (2004).

Kotler (2001), mencionan que la satisfacción se encuentra relacionado con las expectativas que el usuario (o cliente) tiene y que solo se puede medir luego de que adquirió el bien o reciba el servicio. Así mismo, la satisfacción se encuentra relacionada con el estado emocional de las personas luego de que comparan el rendimiento observado por la adquisición con la expectativa que tenía antes de adquirir el producto o servicio. Dicho de otra forma, una sensación de placer o de decepción que deriva de cotejar la experiencia del producto o servicio con las expectativas previas, si el desempeño es menor a las expectativas atribuidas a un servicio, generará insatisfacción en el usuario. En cambio, si el desempeño coincide con su perspectiva, este quedará satisfecho, pero también puede incrementar si el desempeño sobrepasa las expectativas, el usuario quedará muy satisfecho o encantado.

Grande (2012), la satisfacción del usuario parte de que el producto o servicio que adquiera responsa a las expectativas que el consumidor tenía de adquirirlos, estos es producto de su apreciación al comparar la utilidad obtenida con la deseada. Pues, si su percepción supera lo esperado, este va a sentirse que ha sido satisfecho y le dará un mayor valor al servicio, pero si al compararles no resultara acuerdo a lo esperado, es decir, si su percepción es menor a su expectativa este se sentirá insatisfacción.

Sin embargo, para Pérez (2007) la satisfacción representa el valor que le atribuye el usuario del servicio en relación al acuerdo que ha pactado con el que le brinda dicho servicio y a la misma experiencia de la práctica de la compra, esto es, la atención recibida, para luego convertirla en una visión general en torno al servicio adquirido. La relación con la prestación de otros servicios se transforma hacia una postura total a largo plazo en cuanto a la calidad y el servicio adquirido de acuerdo a las experiencias del grado de satisfacción que iba a obtener, pues cuando sea más positiva es la percepción del usuario sobre un determinado servicio será más elevado en grado de su satisfacción, en respuesta a la experiencia adquirida si esta retribuye a sus expectativas.

De lo expuesto podemos indicar que la satisfacción personal se puede definir como diversas actitudes positivas o negativas que pueden convergir en una persona, respecto a una situación determinada que viva, actitudes pueden atribuirse con relación a un servicio que le ha sido brindado; por lo que podemos colegir que la satisfacción del administrado implica una experiencia de pensamiento interno o racional, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento no solo del servicio, sino también de la atención brindada al adquirirlo; esto quiere decir que, estará subordinada a diversos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización.

### **1.3.12 Teorías sobre la satisfacción**

En el presente acápite se pretendió hacer una breve descripción teórica sobre los constructos de interés que servirá como cimiento para la especificación del modelo conceptual, destacando las siguientes:

#### **La Teoría de la desconfirmación**

Es la teoría que un gran número de estudios asumió, el ejemplo de la desconfirmación para establecer los factores explicativos de la satisfacción. Según Várela citado por Moya (2004), en este ejemplo, la satisfacción del

consumidor es coherente con el nivel de las experiencias de desconfirmación, así, si existe confirmación de expectativas cuando el rendimiento del producto o las peculiaridades del servicio brindado como ser lo esperado, caso contrario aparece desconfirmación negativa cuando el rendimiento del servicio es menor de lo que se esperaba, y existe desconfirmación en su forma positiva cuando la calidad es mejor de lo esperado.

Subsiguientemente, el grado de expectativas de los usuarios igualmente tiene un efecto inmediato que va a repercutir en la satisfacción experimentada. Según Ohver citado por Moya (2004), esta aproximación añadida a las expectativas y la desconfirmación son dos fenómenos que no se encuentran relacionados y que pueden influir de forma independiente sobre la satisfacción. Para Miller citado por Moya (2004) existe diversos tipos de expectativas: la primera trata sobre lo «esperado» (predicción de lo que va a ocurrir), lo segundo sobre lo «ideal», lo tercero sobre lo «de-seable-atractivo», y por ultimo lo «mínimo tolerable».

### **La Teoría de alta implicación**

De acuerdo al autor Patterson citado por Moya (2004), en servicios que supongan una gran implicación por parte de los usuarios incrementará la capacidad de la calidad percibida al momento de determinar la satisfacción de los usuarios, mientras que se reducirá la importancia que se tiene sobre las expectativas que registre y de la desconfirmación. Para dicho autor, diferencia entre servicios de baja implicación, cuya adquisición no tiene mucha importancia para los usuarios (trátase de servicios o compras eventuales) y no supone muchos riesgos («low-mvolvement»), sin en cambio servicios de alta implicación, cuya adquisición se encuentre vinculada a la satisfacción de necesidades primaria y urgentes de este (se necesitará una mayor calidad en el servicio adquirido) supone que el usuario correrá riesgos más importantes.

### **La Teoría que incorporan expectativas**

Las dos anteriores teorías que se basan ya sea de forma directa o indirecta en las expectativas son las conocidas como las del valor-expectativa, las cual ha



sido recogida por Huayamave citado por Moya (2004) en la investigación de la satisfacción del paciente linder-pelz, quien realizó un estudio que tuvo como conclusión esta propuesta al consideración a que las teorías previamente desarrolladas tenían en cuenta las relaciones entre las creencias y las actitudes: la importancia de la creencia en que un objeto posee diversos caracteres y en resultado de las evaluaciones que se hacen de estos, tiene gran implicancia en la actitud que muestre por el servicio como lo es la satisfacción.

Para el citado autor, en la satisfacción juegan un rol importante diversos elementos de carácter psicosocial como son las creencias acerca de la concurrencia en un servicio sobre ciertos atributos, los cuales serán expresados en términos de probabilidades; el valor, bueno o malo, asignado a estas características; la percepción de la ocurrencia de tales atributos; las asimilaciones interpersonales de modo que los servicios se cotejen con experiencias que los usuarios han tenido previamente, y las creencias que intervienen en los juicios individuales. Siendo una variante de la teoría el valor-expectativa, que se refiere a la distancia que puede haber entre lo deseado, lo esperado, lo importante, o lo que debería ser, y lo realmente experimentado al consumir el producto.

Williams (2012), quien asegura que existe una relación real entre la satisfacción y la distancia que existe entre la experiencia, el valor que tenga en su desarrollo personal y expectativas que registre el usuario. Aunado a ello, señala que esta teoría del valor-expectativa supone que el usuario previamente haya probado y otorgado ciertas características al servicio recibido. Empero, trae a colación que es posible que el sentimiento de satisfacción o insatisfacción puede ocurrir sin necesidad de que todos los atributos del servicio converjan, y sino que puede ser que estos se den por supuestos, ello se deduce del hecho de que las expectativas, tengan un efecto justificado en la práctica sobre la satisfacción por sí mismas.

### **Modelo de medición de la satisfacción**

## **Modelo Kano**

La teoría Kano citado por Guerrero (2015) de satisfacción del cliente debate la hipótesis que la satisfacción del cliente dependa exclusivamente de lo bien que la entidad sea capaz de hacer sus productos o servicios sean aceptados por el comprador o usuario. Para este autor, no todas las características que tenga un producto o servicio producen el mismo nivel de satisfacción en el cliente, sino que existen características que contribuyen de forma más relevante a fortalecer su fidelidad con el producto o servicio, para distinguirlas logró utilizar un método para priorizar las necesidades del cliente/usuario y establecer qué caracteres le aportan mayor grado de satisfacción.

Clasificó las necesidades del cliente en cuatro categorías:

(i) La característica esperada o básica.

Esta primera característica puede constituir como aquellas imprescindibles que deben poseer un producto o servicio, como aquello que mínimamente que puede esperar el usuario de dicho servicio, lo cual denota de características decisivas para que un usuario desee volver a repetir la adquisición. Empero, el poseer dichas características no sirve para aumentar la satisfacción del usuario, son reconocidas de forma inmediata porque cuando un servicio carece de ellas producen una gran insatisfacción, lo que supone una incongruencia pues cuando están presentes el usuario no las toma en cuenta, no se percata de su existencia, no hace referencia a ellas para adquirir el servicio, sin embargo cuando no se llega a cubrir estas necesidades remotas el descontento por parte del usuario es total, pues para él son las obligatorias que deben tener.

Para ello, el autor señala como paradigma el caso del rollo de papel higiénico en la habitación de un hotel o el un baño público, el efectivo que debe poseer un cajero automático, los alimentos frescos de un supermercado. En conclusión, atributos sustanciales que la entidad que brinde un servicio o producto de tener bien identificadas porque el usuario o cliente no las pedirá de forma expresa ni preguntará por si las tiene antes de adquirir el servicio o producto, sino que simplemente dará por sentado que si las tiene.

(ii) La característica deseada o de desempeño.

La segunda clase de atributos que el cliente o usuario desea que su producto o servicio contenga e incluso a diferencia del anterior puede ser pedido de forma expresa, las cuales son necesidades específicas como que sea fácil de acceder a este servicio, de entender el proceso que se debe seguir, de lograr los resultados esperados, con una buena relación entre lo pagado y lo recibido, etc. Atributos que si logran aumentar o reducir la satisfacción del usuario de acuerdo al nivel de cumplimiento, esto es, cuantos más atributos logre cumplir dicho servicio, más satisfecho logrará estar el usuario. Y viceversa, si no se cumple lo que espera recibir el usuario quedará muy insatisfecho.

Otro paradigma que trae a colación es el caso de un usuario que solicite una habitación con vista al mar en el hotel donde se hospeda y se le asigne una con vista al patio interno, o haga dicha petición sea atendida por la recepción de forma rápida, esto es reducción del tiempo de respuesta.

(iii) La característica motivante o de deleite.

Este tercer tipo de atributo que puede llegar a contener el producto o servicio es aquel que el cliente o usuario desearía encontrar pero no lo espera. Dicho carácter si son encontrados los sorprenderán satisfactoriamente porque no los ha pedido de manera explícita y sin embargo están ahí, para la concepción del usuario los servicios brindados podrían darse perfectamente sin esos “extras” que la entidad añade pero ya que ha tenido el detalle, el usuario lo reconoce y lo agradece con su fidelización.

En ese sentido, son atribuciones que si logran estar en los servicios ofrecidos serán muy bien valoradas, pero si no están en estos el usuario no le causara ningún grado de insatisfacción. Como en el caso de las revisiones rutinarias del coche, cuando lo recoges del taller te lo devuelven además lavado y encerado. También puede citarse el caso de la habitación del hotel en

la que te reciben con bocaditos o bebidas en la habitación e incluso si estas son reemplazadas a medida que se van consumiendo como cortesía del hotel.

Mejoras que impactan gratamente en el usuario del servicio y sorprenden, y por ser inesperadas producen una gran satisfacción. Pero cabe agregar que estas, no tienen que ser producto de una gran inversión económica para la entidad, basta con que se trate de detalles mínimos que puedan llegar a ser apreciados por el usuario.

En conclusión, estas son las atribuciones con las que te ganas el cariño de los usuarios y con ello su fidelización, que logran diferenciar de otros que ofrecen el mismo servicio y que al momento pueden ser decisivas para adquirir un servicio.

(iv) La característica indiferente.

Por último, cabe referirse a los caracteres que no son apreciados por el usuario como buenos o malos y que por tanto no logran influir en el nivel de satisfacción o insatisfacción del cliente. Pese a ello, Kano sí se refiere a ellos a diferencia de diversos autores que no los mencionan porque los consideran prescindibles y de carácter neutral.

### **Modelo Millones**

Según Millones (2010) los elementos que conforman la satisfacción del cliente, están determinados por: el rendimiento percibido, las expectativas y los niveles de satisfacción. El rendimiento percibido: es el resultado que percibe el cliente luego de haber recibido un producto o habersele brindado un servicio; este resultado es determinado por el criterio del cliente, quien desde su punto de vista analiza si se cumplió o no con lo que buscaba satisfacer, basándose por tanto en las percepciones que pueda tener y no necesariamente en la realidad; aunado a ello, las opiniones de otras personas también puede influir en la percepción del cliente, pero sin duda alguna el estado de ánimo del usuario puede ser determinante para la satisfacción.

## **Modelo Servqual adaptado De la Peña**

De la Peña (2014) definió a la satisfacción por la calidad de un servicio se relaciona con las características del mismo para atender necesidades de las personas a las que va destinado, pero también va unida a la percepción que el ciudadano tiene de cómo se presta y a la expectativa que tenía antes de recibir dicho servicio.

### **Dimensiones de satisfacción del usuario**

Para evaluar el grado de satisfacción del usuario del sistema, en forma genérica en base a las condiciones se partió del modelo denominado "tubo de la satisfacción" propuesto por De la Peña (2014) que viene a ser una modificación del Servqual y que contempla los siguientes parámetros:

#### **Dimensión 1: Elementos tangibles**

Según De la Peña (2014) era indudable que el usuario interactúa no solo con el profesional, sino también con aquellos elementos tangibles asociados al servicio, siendo dicho elemento que se perciben con mayor valoración aquellos relacionados con el aspecto y limpieza de los profesionales, seguido por la percepción sobre sus instalaciones, observando entre otros aspectos, si el equipamiento es moderno y si los materiales son visualmente atractivos". (p. 120), esto es, el aspecto de las instalaciones, equipo y personal en contacto con el público, y materiales de comunicación.

#### **Dimensión 2: Fiabilidad**

Según De la Peña (2014), dentro de la dimensión referida a la confianza, la variable que de acuerdo a su estudio obtiene una mayor valoración es la referida a la manera clara y comprensible de informar por parte de los profesionales del servicio, le sigue si el personal del centro realiza bien el trabajo desde la primera vez cumpliendo en el plazo promedio lo que se promete hacer, es decir, es la capacidad de producir el servicio de forma fiable y precisa.

**Dimensión 3: Capacidad de respuesta**

De la Peña (2014), determinó dicha dimensión partiendo de la apreciación del usuario sobre si la información que recibió del personal fue precisa, clara y comprensible ello una vez finalizado el servicio, podría decirse que se trata de la habilidad y voluntad de servir al usuario rápida y eficazmente.

**Dimensión 4: Empatía**

De la Peña (2014), la definió como aquel trato personalizado de los profesionales, la comprensión por parte de los profesionales de las necesidades como usuarios y de los horarios en que se presta el servicio. De lo expuesto, se puede colegir que es la demostración de voluntad de comprender y satisfacer las necesidades concretas del cliente. Trato sensible y personalizado.

**Dimensión 5: Seguridad**

De la Peña (2014), la definió como la confianza que inspiran los profesionales de la entidad, si están dispuestos a ayudar al usuario, si su trato es considerado y amable, y si recoge de forma adecuada su quejas y sugerencias. Por tanto, podríamos entenderla como la impresión de competencia y cortesía del personal en contacto con el público, que inspira confianza a los usuarios.

## **1.4 Formulación del Problema**

Ante la necesidad de identificar la relación que existía entre la aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la SUNAFIL - Lima Metropolitana, se plantea el siguiente problema de investigación:

### **1.4.1 Problema general**

¿Existe relación entre la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la SUNAFIL- Lima Metropolitana?

### **1.4.2 Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿La generación de Órdenes de Inspección se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la SUNAFIL- Lima Metropolitana?

#### **Problema específico 2**

¿Se relacionan las Actuaciones Inspectivas de Investigación con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la SUNAFIL- Lima Metropolitana?

#### **Problema específico 3**

¿Si la emisión de Resoluciones sancionadoras, se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la SUNAFIL- Lima Metropolitana?

## 1.5 Justificación del estudio

De acuerdo con los fundamentos constituidos por Hernández, Fernández y Baptista (2014) la presente investigación se justifica por:

### **Justificación de la aplicación del Sistema de Inspecciones del Trabajo**

**Conveniencia.** La importancia de su elaboración permite conocer como se viene aplicado el Sistema de Inspección de Trabajo en la Superintendencia de Fiscalización Laboral – Sunafil, evaluando los documentos que son emitidos como resultado de cada uno de los procedimientos medulares de dicho sistema, si estos llevan o no a satisfacer a los trabajadores, en calidad de usuarios del sistema.

**Relevancia social.** El Estado tiene el deber de proteger a todo trabajador, para lo cual utiliza diversos mecanismos entre ellos la inspección del trabajo mediante el cual se vigila el cumplimiento de las normas laborales y con ello contribuye a la paz social, por lo que, determinar cómo es la aplicación de dicho sistema y si esta influye en la satisfacción de los trabajadores, servirá de base para la realización de estudios donde se puede profundizar en sus falencias, encontrando métodos más efectivos para su correcta aplicación y se ayude a cautelar mejor los derechos de los trabajadores.

**Implicaciones prácticas.** La problemática estuvo relacionada con el plan estratégico y debilidades que presenta la Sunafil, pues se percibe que algunos trabajadores no se muestran muy satisfechos con los resultados de una inspección laboral, por lo que, partiendo de la descripción de cada variable, estos es, observar como se viene aplicando el sistema de inspección de trabajo, si existe un grado elevado de insatisfacción de los trabajadores, y si ambas se relacionan, podrá dar luces sobre qué procedimientos tiene menor grado de aceptación por los trabajadores, para servir de base a nuevos estudios que busquen proponer mejoras respecto de cada procedimiento



## **Justificación de la satisfacción de los trabajadores**

**Conveniencia.** Es importancia conocer el grado de satisfacción de los trabajadores en su calidad de usuarios del sistema, pues hacia ellos se apunta en gran medida el servicio que brinda la entidad.

**Relevancia social.** La investigación en sí, contribuye en cierta medida a comprender la satisfacción de los trabajadores, con respecto a la suministración de los servicios por parte de dicha entidad estatal, teniendo en cuenta que el trabajo es uno de los principales ejes económicos del país, pues genera riqueza y es un derecho de carácter alimenticio.

**Implicaciones prácticas.** El estudio permitió conocer el grado de satisfacción de los trabajadores, y hace necesario que las autoridades vuelquen su mirada así las necesidades concretas que tienen sobre el sistema, y cuál es la etapa de éste que repercute en la satisfacción del trabajador a fin de ser mejorado.

## **Justificación de la correlación de ambas variables**

**Valor teórico.** Con los resultados obtenidos se contrastarán las variables en estudio, para que en investigaciones posteriores, estas, con fundamento científico puedan relacionarse con otras y proseguir en el campo de la investigación.

**Utilidad metodológica.** Con el análisis de las variables se busca determinar la correlación existente en cuanto la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y la satisfacción del usuario de la Sunafil, Región Lima Metropolitana.

## **1.6 Hipótesis de Investigación**

### **1.6.1. Hipótesis general**

La aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo, se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

La generación de Órdenes de Inspección se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana.

#### **Hipótesis específica 2**

Se relacionan las Actuaciones Inspectivas de Investigación con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana.

#### **Hipótesis específica 3**

Las Resoluciones sancionadoras, se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana.

## **1.7 Objetivos.**

### **1.7. 1 Objetivo general.**

Determinar si existe relación entre la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar como la generación de Órdenes de Inspección se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana

#### **Objetivo específico 2**

Determinar como la emisión de Actuaciones Inspectivas de Investigación se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar como la emisión de Resoluciones sancionadoras se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana

## **II. Método**

## **2.1 Diseño de investigación**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que mediante el método científico se puede definir qué relación existen entre las variables que sean objeto del estudio; asimismo señala que los aspectos metodológicos que se utilicen servirán de base que sustente la validez y confiabilidad de los resultados que se obtengan

### **Diseño de estudio**

El presente estudio, parte de un enfoque cuantitativo, que de acuerdo a Hernández, et al., (2014) presente un conjunto de procesos secuenciales, ordenado de forma rigurosa y de probanza, toda vez que parte de una idea sobre la cual se va establecer objetivos que se quieran alcanzar con la investigación, para luego plantearnos una serie de interrogarnos las cuales mediante la consulta con diversa teoría se puede llegar a la concepción de una hipótesis que luego tratará de ser probada mediante la recolección de datos los cuales traducidos numérica y estadísticamente, para finalmente deducir las conclusiones del estudio.

Es un diseño básico según lo referido por Villada (2008), pues para este autor una investigación básica es pura, netamente teórica o dogmática, donde recoge el conocimiento y propone una solución permaneciendo en un marco teórico, teniendo como finalidad plantear teorías o modificar las que ya existe a través de nuevos enfoques, a diferencia de un tipo de investigación aplicada, no existe contraste con ningún aspecto práctico.

Asimismo, según el Hernández et al (2014) se utilizó el método deductivo pues mediante la lógica y el razonamiento se pretende contrastar la hipótesis, la cual es el eje central, con la realidad para aceptarse o rechazarse dependiendo del contexto en el que se desarrolle el estudio.

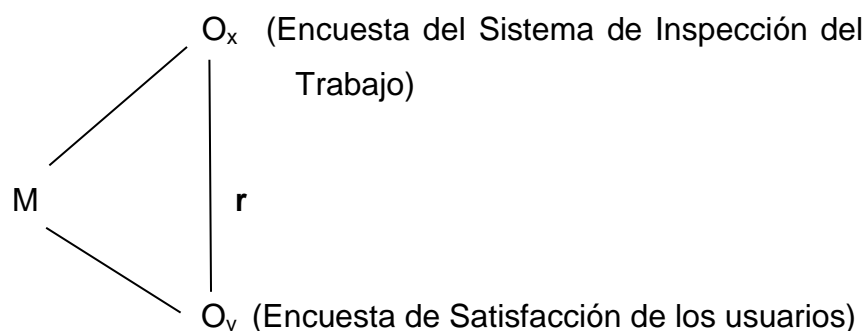
En función al objetivo general, se usó el método descriptivo y correlacional ya que se pretende determinar la relación entre la aplicación del

Sistema de Inspección del Trabajo y la satisfacción del usuario. Es descriptiva, porque requiere e interpreta lo que es, es decir, estuvo relacionada a condiciones o conexiones existentes, efectos que se sienten o tendencias que se relacionan; y correlacional porque busca identificar probables relaciones de influencia entre variables medidas, con la finalidad de observar la dirección o grado en que se relacionan (Hernández et al 2014).

## 2.2 Variables, operacionalización

Es un diseño descriptivo correlacional no experimental, porque está orientado a establecer solo la relación entre la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil-Lima Metropolitana. Sobre el particular, Hernández et al (2014) definió al diseño no experimental como aquel que se realiza sin que existe una injerencia deliberada de variables de estudio, observándose únicamente los fenómenos que se presentan en su ambiente natural para luego ser estudiados.

El esquema del diseño es:



Donde:

**M**: Muestra de trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana

**O<sub>x</sub>**: Es la primera variable de la: aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo.

**O<sub>y</sub>**: Es la segunda variable de estudio: Satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil

## **2.3 Variables**

### **2.3.1 Definición conceptual de la variable aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo**

Según el artículo 1 de la LGIT, definió al Sistema de Inspección del Trabajo como: es un sistema único, integrado y adaptable, que comprende un conjunto de órganos, servidores públicos, estructurados mediante normas legales y herramientas que contribuyen a la adecuada fiscalización, recalando que dicha norma señala un conjunto de materia a inspeccionar entre las cuales tenemos sobre relaciones laborales, seguridad y salud de los trabajadores, trabajo infantil, colocación, promoción del empleo y formación para el trabajo, seguridad social, empleo, migración y trabajo de extranjeros y cualquier materia que le sean atribuidas; además, precisó que la Inspección del Trabajo es un servicio público conforme lo ya expuesto.

#### **2.3.1.2. Definición Operacional de la variable aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo**

El Sistema de Inspección del Trabajo, representó los componentes del Sistema de Inspección del Trabajo se encontraron conformados por 3 dimensiones.

### **2.3.2 Definición conceptual de la variable satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil**

De la Peña (2014) Define lo siguiente: “La satisfacción ciudadana por la calidad de un servicio se relaciona con las características del mismo para atender necesidades de las personas a las que va destinado, pero también va unida a la percepción que el ciudadano tiene de cómo se resta y a la expectativa que tenía antes de recibir dicho servicio” (p. 118)

### 2.3.2.2. Definición Operacional de la variable satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil

La satisfacción de los trabajadores, se representó en los componentes de satisfacción de los trabajadores que se conformó en 5 dimensiones.

## 2.4 Operacionalización de las variables

Tabla 2

*Operacionalización de la variable aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas/Valores	Nivel/Rango
Ordenes de inspección	Plazo	1,2	Ordinal Likert	
	Idoneidad de datos	3,4		
	Materias	Del 5 al 7	Definitivamente	
	Designación de inspectores	8,9	No (1)	
Actuaciones inspectivas	Plazo	Del 10 al 12	Probablemente No (2)	Eficiente (117-126)
	Facultad de los inspectores	Del 13 al 15	Indeciso (3)	
	Desarrollo	Del 16 al 22	Probablemente Sí (4)	Medianamente eficiente (107-116)
Resoluciones sancionadoras	Plazo	23,24	Definitivamente Sí (5)	Ineficiente (96-106)
	Contenido	25,26		
	Finalidad	Del 27 al 30		



Tabla 3

*Operacionalización de la variable la Satisfacción de los Trabajadores que realizan trámites en la Sunafil*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas/Valores	Nivel/Rango
Elementos tangibles	Ambiente de trabajo	1,2	Ordinal Likert	
	Equipos y materiales disponibles	Del 3 al 5		
Confiabilidad	Desempeño Institucional	Del 6 al 8	Definitivamente No	
	Profesionalismo	9,10		
Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	Del 11 al 13	Probablemente	Satisfecho (117-129)
	Disposición a resolver problemas	Del 14 al 16		Regular (105-116)
Empatía	Grado de comunicación	Del 17 al 19	Probablemente	Sí Insatisfecho (92-104)
	Amabilidad en la atención	Del 20 al 23	Definitivamente	Sí
Seguridad	Atención esperada	Del 24 al 26	(5)	
	Competencia	Del 27 al 30		

## 2.5 Población y Muestra

### 2.5.1. Población

Para Hernández et al., (2014) era el universo de todos los casos que tienen como concordancia una o varias características, del cual se extraerá una muestra que servirá para nuestra investigación.

La población a investigar fueron los usuarios que en calidad de trabajadores acudían a la Sunafil de Lima Metropolitana a informarse sobre el estado del expediente de inspección donde se decidirán cuáles son los derechos que les asistían de aquellos que eran objeto de investigación en la Orden de inspección, por lo que se tomó como punto base los expedientes de inspección que contenía la resolución de primer instancia y segunda instancia en el entendido que como mínimo cada expediente tiene como afectado a un trabajador, siendo un aproximado de 2 400 expedientes sobre los cuales las Sub Intendencia de Resolución y la Intendencia de Lima Metropolitana a emitido resolución al año 2017, conforme a la información obtenida de la página web de la Sunafil donde se encuentran casi la totalidad de las resoluciones emitidas por cada instancia, lo que genera un mínimo de 2 400 usuarios respecto a los cuales se dio inicio a un procedimiento de inspección mediante la generación de una orden de inspección durante el 2017.

Tabla 4

*Población en estudio*

Área de atención al usuario	Población
Área atención por las Sub Intendencia de Resolución	2130
Área atención por la Intendencia de Lima Metropolitana	320
<b>Total</b>	<b>2450</b>

### 2.5.2. Muestra

Según Hernández et. al, (2014) lo denominó como aquella parte o subgrupo que es extraída de la población interés respecto a la cual se recolectarán los datos, el cual será delimitado de antemano con precisión, pero no cualquier muestra, sino que esta debe ser representativo de la población objeto de estudio.

En todo trabajo de investigación era necesario desde el inicio quedar establecido cual será nuestra unidad de análisis, un ejemplo puede ser un conjunto de individuos, instituciones, empresas, comunidades, situaciones, eventos, entre mucho más. Para poder el tamaño de la muestra a utilizar debimos hacer uso de procedimientos estadísticos, en este caso particular la llamada estadística inferencial, que mediante un proceso de inducción sobre la variable nos indicará que parte es la que representa al todo.

### 2.5.3. Muestreo

El presente estudio, a partir de los datos obtenidos de la estadística inferencial, planteó un muestreo probabilístico, proceso que permitió que todos los sujetos pertenecientes a la población tener las mismas oportunidades de ser elegidos.

#### 3.5.3.1 Determinación del tamaño de la Muestra

La muestra estuvo conformada por 331 trabajadores que realizaron trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana, y que tuvieron la calidad de usuarios externos. Se determinó aplicando la fórmula matemática.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = Número determinado, según tabla de áreas, bajo la curva normal tipificada de 0 a Z, que representa el límite de confianza requerido para garantizar los resultados. Para el presente trabajo el valor de Z es 1,96

p = probabilidad de acierto, en este trabajo el valor será 0,5 el 50%.

q = probabilidad de no acierto, en el presente trabajo el valor será 0,5 el 50%

E = error máximo permitido, que será del 5% e igual a 0.05 es decir el 5%

**Remplazando los valores tenemos:**

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 2400}{(0.05)^2 (2400) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{2304.98}{6 + 0.96}$$

**n = 331** es el número de muestra.

La muestra estuvo conformada por de 331 trabajadores que realizaron trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana.

Tabla 5

*Distribución de la población y la muestra de estudio*

<b>Usuarios</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
Área atención por las Sub Intendencia de Resolución	2130	310
Área atención por la Intendencia de Lima Metropolitana	320	21
<b>Total</b>	<b>2450</b>	<b>331</b>

## **2.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

Para el desarrollo del trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta, la que se realizó en aproximadamente media hora por cada encuestado que acudió a las instalaciones de la Sunafil para informarse sobre el estado del expediente donde se dilucidan los incumplimientos sobre sus derechos laborales.

## **2.7 Instrumentos de investigación**

Los instrumentos a utilizados fueron los siguientes:

La aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo: Cuestionario referido a la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo, representó los componentes de la aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo se encontró conformado por 3 dimensiones, evaluadas por un total de 10 indicadores, de los cuales se han pudieron estructurar en 30 ítems para la recolección de datos se ha utilizado el cuestionario Likert en el instrumento de encuesta, con rangos de 1 a 5.

La Satisfacción de los trabajadores que realizan tramites en la Sunafil-Lima Metropolitana: Cuestionario de Satisfacción de los trabajadores, representó los componentes de Satisfacción de los trabajadores conformado por 5 dimensiones, evaluadas por un total de 10 indicadores, de los cuales se pudieron estructurar 30 ítems para la recolección de datos a través del instrumento de la encuesta con el cuestionario Likert, con rangos de 1 a 5.

### **Ficha técnica del instrumento 1:**

Nombre: Encuesta sobre la aplicación del Sistema de Inspección en el Trabajo

Adaptado por: Patzy Sadith López Córdova

Procedencia: LGIT

Administración: Individual

Duración de la prueba: 30 minutos

Usos: Conocer a fondo como se viene aplicando el Sistema de Inspección de Trabajo

Aplicado en: la Sunafil- Lima Metropolitana

Autor: elaboración propia

El instrumento consta de: 30 ítems

El instrumento evalúa: 3 dimensiones

Dimensión:	Item	Valor
Ordenes de Inspección	Del 1 al 7	Definitivamente No (1)
Actuaciones Inspectivas	Del 8 al 22	Probablemente No (2) Indeciso (3)
Resoluciones sancionadoras	Del 23 al 30	Probablemente Sí (4) Definitivamente Sí (5)

Resultado      Rango de la variable aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo

Eficiente (117-126)

Medianamente eficiente (107-116)

Ineficiente (96-106)

Según Hernández et al., (2014) explicó que la escala Likert es un conjunto de ítems mostrados de manera ordenada y juiciosa, para lo cual requiere saber la percepción de los sujetos de nuestra muestra (p. 238). Es decir, en el proceso de encuestar los sujetos materia de estudio realizaron un marcado de acuerdo a su percepción respecto a una de las cinco alternativas, pudiendo elegir cualquiera de estas, y cada respuesta se le asignara un puntaje o categoría de la escala.

## Ficha técnica del instrumento 2:

Nombre: Encuesta sobre la satisfacción de los trabajadores que realizan tramites en la Sunafil

Autor: SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman, y Berry

Adaptado por: Eva De la Peña Salas

Administración: Individual

Duración de la prueba: 30 minutos

Usos: Conocer el grado de satisfacción de los trabajadores que realizan tramites en la Sunafil

Aplicado en: la Sunafil- Lima Metropolitana

El instrumento consta de: 30 ítems

El instrumento evalúa: 5 dimensiones

Dimensión:	Item	Valor
Elementos tangibles	Del 1 al 5	Definitivamente No (1)
		Probablemente No (2)
Confiabilidad	Del 6 al 10	Indeciso (3)
Capacidad de respuesta	Del 11 al 16	Probablemente Sí (4)
		Definitivamente Sí (5)
Empatía	Del 17 al 23	
Seguridad	Del 24 al 30	

Resultado Rango de la variable aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo

Satisfecho (117-129)

Regular (105-116)

Insatisfecho (92-104)

## **2.8 Validez y confiabilidad del instrumento**

Cabe señalar que cualquier instrumento de medición que se utilice para recoger datos científicos debe pasar por un proceso en el que se establece a su validez y confiabilidad, ello para evaluar si las herramientas que están siendo utilizadas para recoger los datos o registrarlos son defectuosas.

### **Validez del instrumento**

Así, se pudo definir a la validez según Vara (2012) como el grado en que una herramienta puede medir la variable objeto de estudio que se desea analizar, poniendo como ejemplo que si se va a medir la actitud del cliente así un servicio brindado por una empresa, no se puede medir el conocimiento que se tenga sobre este servicio sino la actitud así el, pues son dos conceptos disímiles entre sí.

Vara (2012), existen tres formas de validez, que son perspectivas que se complementan siendo de contenido, de constructo y de criterio, el presente trabajo se usó la validez de contenido también conocido criterio de los expertos en el tema, sometiendo el instrumento a la valoración de estos, quienes determinó la capacidad de éste para medir cada variable con sus dimensiones, y la validez de constructo que calculó el nivel en que la herramienta utilizada muestra la teoría de la variable, que se encontró midiendo, certificó que las medidas utilizadas representaran los conceptos definidos en el marco teórico.

El presente trabajo se desarrollaron dos formas de validez, a través de la participación de tres expertos, dos sobre el contenido de la encuesta y uno del constructo.



## Perfil de los expertos

### Experto N° 1

Magister en Derecho del Trabajo y Seguridad Social por la PUCP

Docente Universitario en la materia de derecho laboral

### Experto N° 2

Magister en Dirección de Personal por la Universidad de ESAN

Inspector Auxiliar del Sistema de Inspección de Trabajo de Sunafil- ILM

### Experto N° 3

Catedrática de Posgrado en la Universidad de la César Vallejo

Doctora en Educación

Tabla 6

*Validación de los expertos*

Apellidos y nombres	Instrumento 1	Instrumento 2	Porcentaje
	(aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo)	(Satisfacción de Trabajador que realiza trámites en la Sunail)	
Mg. Manuel Gonzalo De Lama Laura	aplicable	aplicable	100%
Mg. Bernardo Vladimir Córdova Díaz	aplicable	aplicable	100%
Dra. Sánchez Aguirre Flor de María	aplicable	aplicable	100%

Conforme se pudo apreciar, los instrumentos utilizados en el presente estudio fueron validados por los expertos, los cuales dieron su asentimiento en cuanto

a su capacidad de indicar que los ítems planteados son suficientes para medir las variables a través de cada una de sus dimensiones.

## 2.9 Confiabilidad del instrumento

Vara (2012), menciona que la confiabilidad se enlazaba con la exactitud y coherencia, es el nivel en un instrumento aplicado de forma reiterada a un mismo individuo o situación, produce resultados semejantes, es decir, si el instrumento es aplicado por segunda o tercera los resultados serán iguales siempre que las condiciones sean lo más semejantes posibles.

En el presente estudio se ha utilizado como método estadístico, para calcular la confiabilidad de los instrumentos, el Alfa de Cronbach por tener nuestra encuesta una escala politómica. Para Vara (2012), para escalas o instrumentos que miden constructos se debe medir la consistencia interna (homogeneidad), esto es, el grado en que los diversos ítems de una escala están correlacionados, lo cual indica el grado de coherencia entre los ellos y, consiguientemente, éstos al unirse darán una calificación general.

Tabla 7

*Estadística de fiabilidad de variable aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	30

Tabla 8

*Estadística de fiabilidad de variable Satisfacción de los trabajadores que realiza trámites en la Sunafil*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	30

Habiendo obtenido el resultado previamente señalado a través de un sistema de estadística (SPSS) conforme Frías (2014) para poder analizar el grado de confiabilidad se debe evaluar los coeficientes que el método Alfa de Cronbach ha arrojado, conforme a lo siguiente:

Tabla 9

*Confiabilidad de las variables*

<b>Coeficiente Alfa</b>	<b>Interpretación</b>
<b>Es mayor a ,9</b>	Excelente
<b>Es mayor a ,8</b>	Bueno
<b>Es mayor a ,7</b>	Aceptable
<b>Es mayor a ,6</b>	Cuestionable
<b>Es mayor a ,5</b>	Pobre
<b>Es menor a ,5</b>	Inaceptable

Nota: Elaborado por George y Mallery citado por Frías (2014): Apuntes SPSS.

Ahora bien, habiendo aplicado el método a nuestro instrumento de la variable aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo, compuesta por 30 preguntas, donde se encuestaron a 331 trabajadores que acudieron a realizar trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana, se obtuvo como resultado en el Alfa de Cronbach el valor de 0.826, de lo cual se colige que nuestro instrumento es altamente confiable según Frías (2014).

Por su parte, habiendo aplicado el método a nuestro instrumento de la variable Satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil,

compuesta por 30 preguntas, donde se encuestaron a 331 trabajadores en su calidad de usuarios externos del Sistema de Inspecciones de Trabajo, se obtuvo como resultado en el Alfa de Cronbach el valor de 0.835, de lo cual se colige que nuestro instrumento es altamente confiable según Frías (2014).

## **2.10 Métodos de análisis de datos**

Existieron diversas técnicas para analizar los datos recopilados con el fin de obtener información científica sobre el tema de análisis dependiendo de su naturaleza. En nuestro caso, el procesamiento y estudio se realizó empleando la estadística descriptiva e inferencial.

### **Estadística descriptiva**

De acuerdo a Vara (2012) fue empleada para caracterizar algunos fenómenos, esto es, se describió las características de las variables de estudio, sea en el momento presente o a través del tiempo.

En ese contexto, se tuvo a las medidas de la variabilidad que denotaron el esparcimiento de los datos en el nivel de medición de la variable estudiada y va permitió identificar dónde están dispersas los valores conseguidos. Para medir la variabilidad de nuestras variables de estudio se contempló el rango que es la diferencia entre la puntuación mayor y la puntuación menor, e indica el número de unidades en la escala de medición que se necesitan para incluir los valores máximo y mínimo; en el presente caso, el rango obtenido respecto a cada variable y sus dimensiones fue sido dividido entre tres lo que para nuestra variable 1 (Aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo), no indica tres rangos eficiente del 117 al 126, medianamente eficiente del 107 al 116 e ineficiente del 96 al 106; asimismo, para variable 2 (Satisfacción de los trabajadores), no indica tres rangos que va desde satisfecho del 117 al 129, regular del 105 al 116 e insatisfecho del 92 al 104.

### **Estadística inferencial**

De acuerdo a Hernández et al (2014), esta clase de estadística permite ir más allá de describir las variables, como probar una idea y hacer que los resultados

obtenidos en la muestra se generalicen a la población a través de la deducción, por eso el nombre de estadística inferencial.

Estando que nuestra investigación es cuantitativa esta se sustenta en las estadísticas obtenidas, las cuales describirán, compararan, graficarán y relacionar los datos. Partiendo primero de organizar los datos de las encuestas, para lo cual utilizaremos el programa estadístico SPSS, y por ser variables no paramétricas, la prueba de hipótesis se hizo con el coeficiente de correlación de Spearman, que es una medida mediante la cual se va poder analizar la relación entre dos o más variables aleatorias cuando son grupo ordinales o de intervalo sin distribución normal, de acuerdo a Vara (2012).

Para interpretar la prueba de correlación de rangos de Spearman, se ha tenido en cuenta de acuerdo a Martínez, Tuya, Martínez, Pérez y Cánovas (2009) la siguiente escala de rango relación:

0 – 0,25: Escasa o nula

0,26-0,50: Débil

0,51- 0,75: Moderada

0,76- 1,00: Fuerte

## **2.11 Aspectos éticos**

La investigadora se comprometió a respetar todos los derechos de los sujetos involucrados en la investigación, tales como incluir dentro de las referencias bibliográficas todos los autores consultados y que han servido de importante ayuda tanto para el marco conceptual como metodológico. Asimismo, respecto a los participantes de la muestra, la investigadora ha tenido en cuenta que estos sean tratados en igual condición sin injerencia de alguna discriminación ya sea por raza, sexo, condición social u otra forma de segregación, debido a que todos los colaboradores son significativos y merecen el mismo respeto. Y, por último también se tuvo en cuenta realizar la presente investigación con la

aprobación de la entidad respecto de estudio, cuya autorización obra en el Anexo N° 10.

### **III. Resultados**

### 3.1 Estadística descriptiva

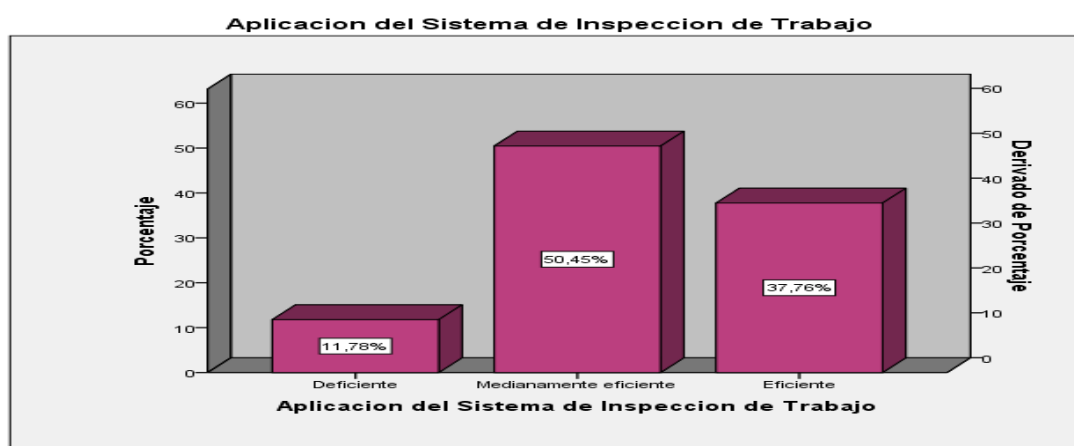
#### Variable 1: aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo

De los resultados de análisis estadístico de la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo se vislumbra que de los 331 trabajadores encuestados, el 37,8% considera que su aplicación es eficiente, el 50,5 % piensa que es medianamente eficiente y el 11,8% que es ineficiente, conforme se aprecia en la tabla 10 y figura 3, lo cual de nota que en líneas generales la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo es entre eficiente y medianamente eficiente.

Tabla 10

*Distribución según el nivel de aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo*

	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	96-106	39	11,8
Medianamente eficiente	107-116	167	50,5
Eficiente	117-126	125	37,8
Total		331	100,0



*Figura 3. Distribución según el nivel de aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo*



### Dimensión 1: Órdenes de Inspección

En la tabla 11 y figura 4 relacionadas con la generación de las Órdenes de Inspección se puede apreciar que de los 331 trabajadores encuestados, el 13,0% considera que su aplicación es eficiente, el 69,5 % piensa que es medianamente eficiente y el 17,5% que es ineficiente; esto hace notar que la generación de las Órdenes de Inspección en la Sunafil- Lima Metropolitana, se encuentra en las líneas generales es entre medianamente eficiente y deficiente.

Tabla 11

*Distribución según el nivel de Órdenes de Inspección*

	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	26-31	58	17,5
Medianamente eficiente	32-36	230	69,5
Eficiente	38-41	43	13,0
Total		331	100,0

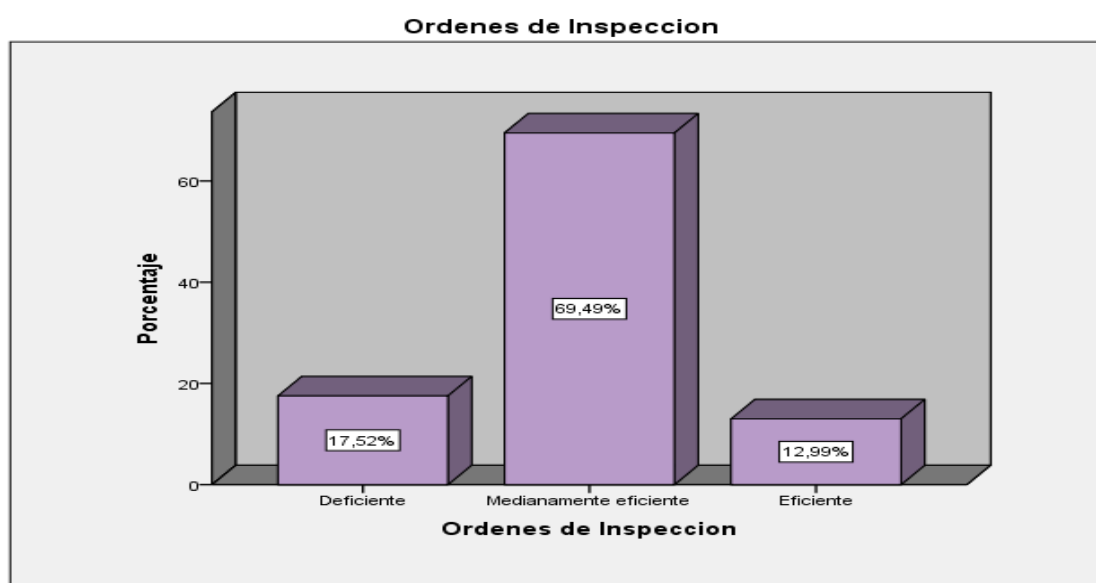


Figura 4. Distribución según el nivel de Órdenes de Inspección

## Dimensión 2: Actuaciones Inspectivas de Investigación

Por otro lado, en la tabla 12 y figura 5 relacionadas con la realización de Actuaciones Inspectivas de Investigación se puede apreciar que de los 331 trabajadores encuestados, el 43,5% considera que su realización es eficiente, el 47,7 % piensa que es medianamente eficiente y el 8,8% que es ineficiente; esto hace notar que la realización de Actuaciones Inspectivas de Investigación en la Sunafil- Lima Metropolitana, se encuentra en las líneas generales es entre eficiente y medianamente eficiente.

Tabla 12

*Distribución según nivel Actuaciones Inspectivas de Investigación*

	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	39-45	29	8,8
Medianamente eficiente	46-51	158	47,7
Eficiente	52-57	144	43,5
Total		331	100,0

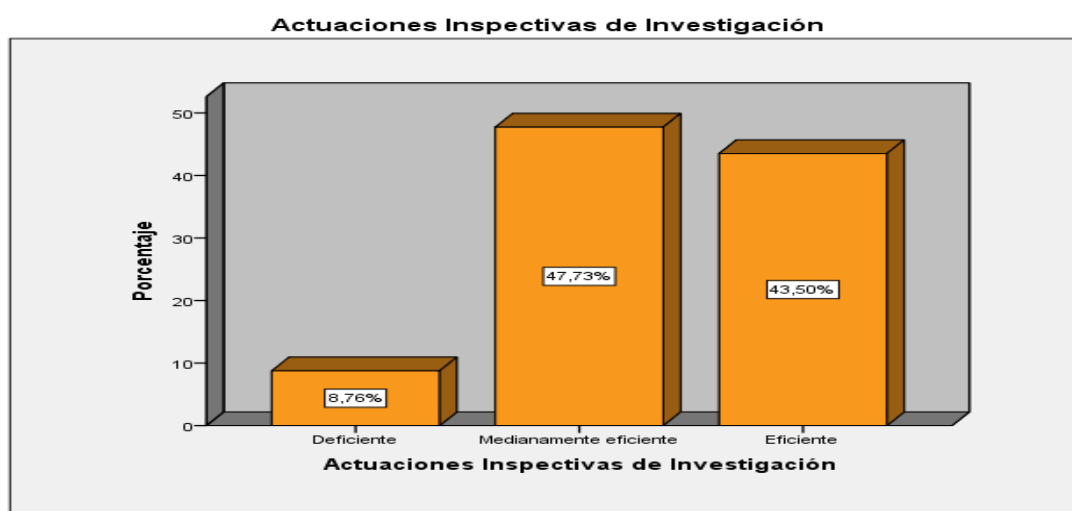


Figura 5. Distribución según nivel Actuaciones Inspectivas de Investigación

### Dimensión 3: Resoluciones sancionadoras

Ahora bien, en la tabla 13 y figura 6 relacionadas con la emisión de Resoluciones sancionadoras se puede apreciar que de los 331 trabajadores encuestados, el 24,2% considera que su realización es eficiente, el 63,4 % piensa que es medianamente eficiente y el 12,4% que es ineficiente; esto hace notar que la emisión de Resoluciones sancionadoras en la Sunafil- Lima Metropolitana, se encuentra en las líneas generales es entre eficiente y medianamente eficiente.

Tabla 13

*Distribución según nivel Resoluciones sancionadoras*

	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	24-27	41	12,4
Medianamente eficiente	28-31	210	63,4
Eficiente	32-35	80	24,2
Total		331	100,0%



*Figura 6. Distribución según nivel Resoluciones sancionadoras*

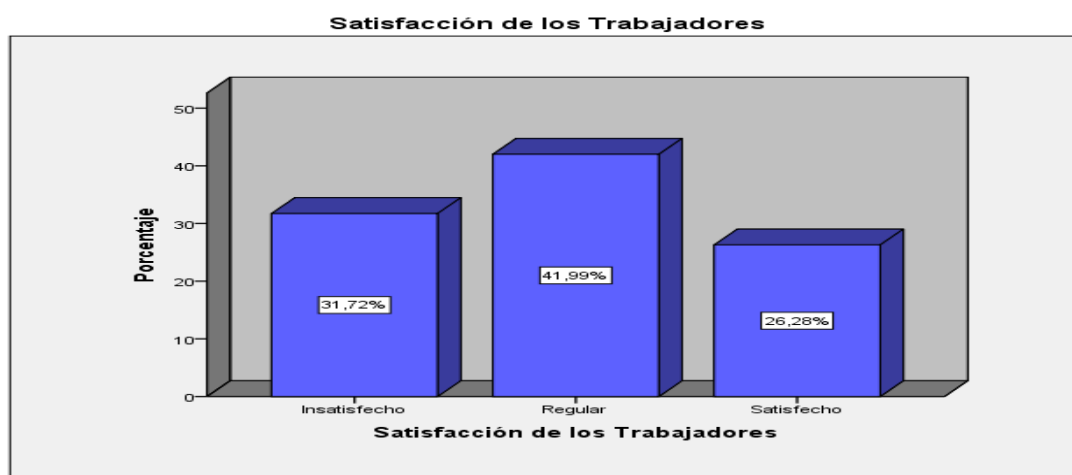
**Variable 2: Satisfacción de los trabajadores**

En relación a la Satisfacción de los trabajadores que realizan tramites en la Sunafil- Lima Metropolitana en la tabla 14 y figura 7 se puede apreciar que de los 331 trabajadores encuestados, el 26,3% considera que se encuentran satisfechos, el 42,0 % piensa que su satisfacción es regular y el 31,7% que están insatisfechos; esto hace notar que la Satisfacción de los trabajadores que realizan tramites en la Sunafil- Lima Metropolitana, se encuentra en las líneas generales entre regular e insatisfechos.

Tabla 14

*Distribución según nivel de Satisfacción de los trabajadores que realizan sus trámites en la Sunafil - Lima Metropolitana*

	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	92-104	105	31,7
Regular	105-116	139	42,0
Satisfecho	117-129	87	26,3
Total		331	100,0



*Figura 7.* Distribución según nivel de Satisfacción de los trabajadores que realizan sus trámites en la Sunafil - Lima Metropolitana

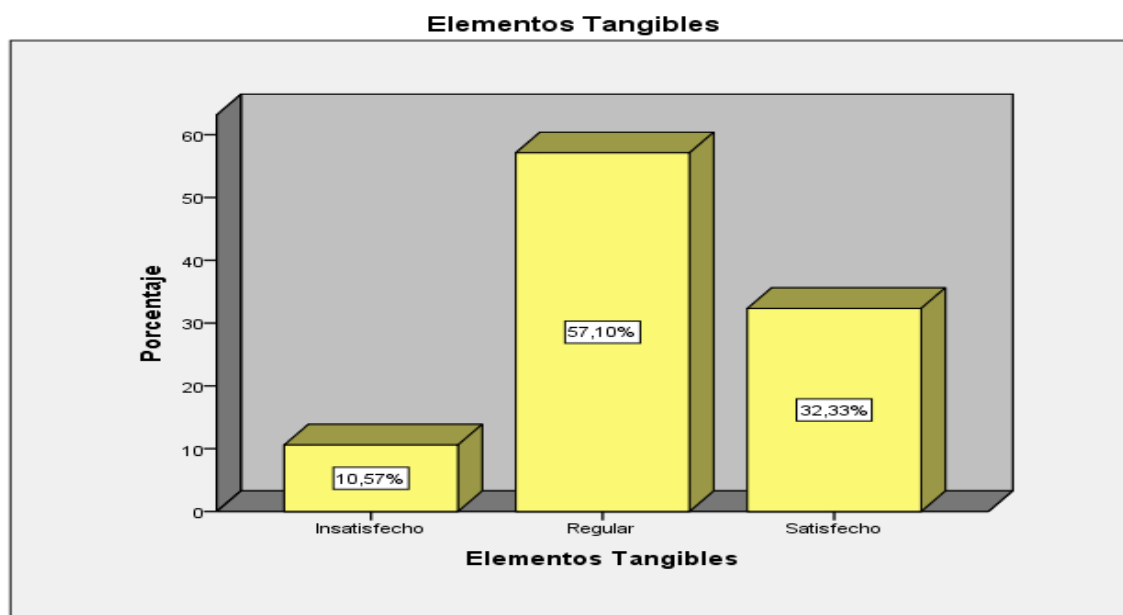
### **Dimensión 1: Elementos Tangibles**

En relación a los Elementos Tangibles en la tabla 15 y figura 8 se puede apreciar que de los 331 trabajadores encuestados, el 32,3% considera que están satisfechos, el 57,1 % piensa que su satisfacción es regular y el 10,6% que están insatisfechos; esto hace notar que sobre los Elementos Tangibles de la Sunafil- Lima Metropolitana, se encuentran los trabajadores en las líneas generales entre satisfechos y regularmente satisfechos.

Tabla 15

*Distribución según los Elementos Tangibles*

	<b>Intervalos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	13-17	35	10,6
Regular	19-21	189	57,1
Satisfecho	22-25	107	32,3
Total		331	100,0



*Figura8. Distribución según los Elementos Tangibles*

## **Dimensión 2: Confiabilidad**

En relación a la Confiabilidad en la tabla 16 y figura 9 se puede apreciar que de los 331 trabajadores encuestados, el 16,9% considera que están satisfechos, el 48,3 % piensa que su satisfacción es regular y el 34,7% que están insatisfechos; esto hace notar que sobre la Confiabilidad de la Sunafil- Lima Metropolitana, se encuentran los trabajadores en las líneas generales entre regularmente satisfechos e insatisfechos.

Tabla 16

*Distribución según la Confiabilidad*

	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	6-12	115	34,7
Regular	13-18	160	48,3
Satisfecho	19-24	56	16,9
Total		331	100,0

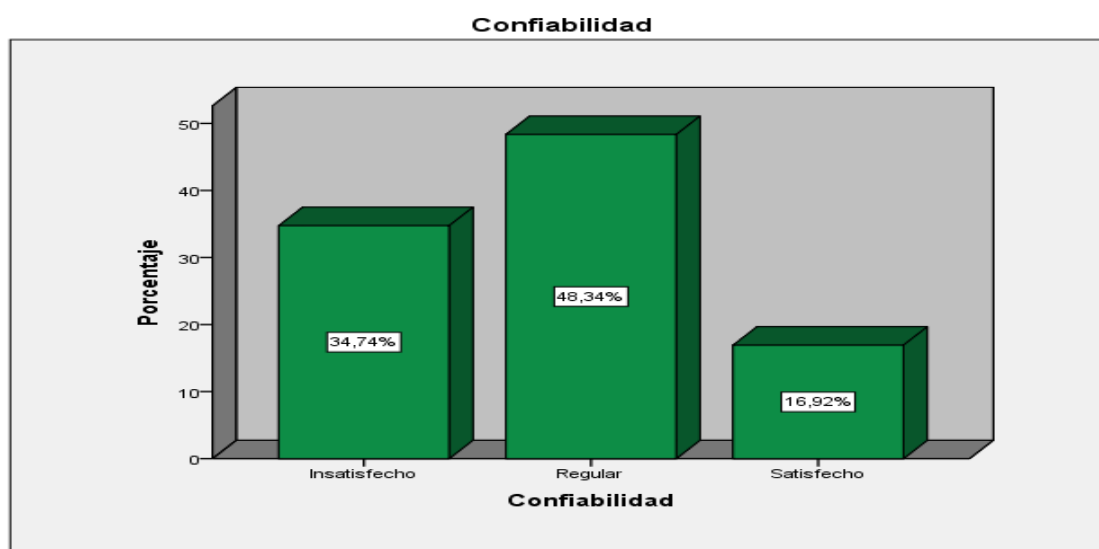


Figura 9. Distribución según la Confiabilidad

### Dimensión 3: Capacidad de respuesta

En relación a la Capacidad de respuesta en la tabla 17 y figura 10 se puede apreciar que de los 331 trabajadores encuestados, el 20,8% considera que están satisfechos, el 66,5 % piensa que su satisfacción es regular y el 12,7% que están insatisfechos; esto hace notar que sobre la Capacidad de respuesta de la Sunafil- Lima Metropolitana, se encuentran los trabajadores en las líneas generales entre satisfechos y regularmente satisfechos.

Tabla 17

*Distribución según la Capacidad de respuesta*

	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	15-18	42	12,7
Regular	19-22	220	66,5
Satisfecho	23-26	69	20,8
Total		331	100,0

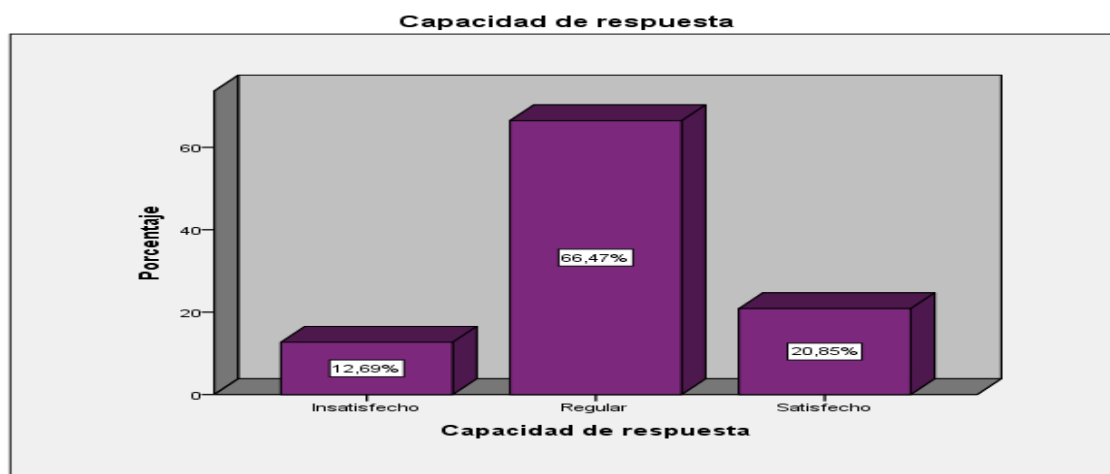


Figura 10. Distribución según la Capacidad de respuesta

#### Dimensión 4: Empatía

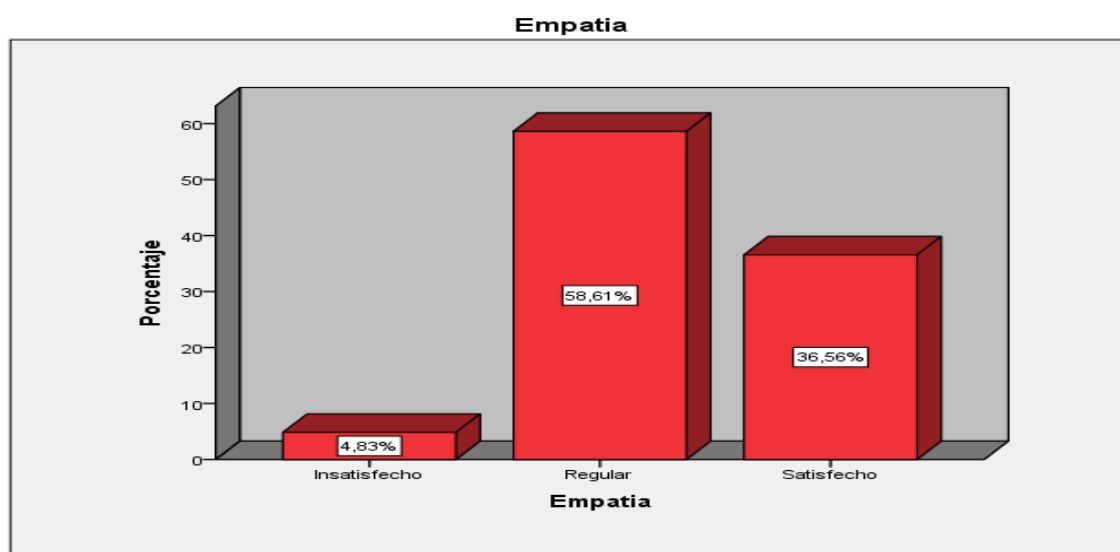
En relación a la Empatía, en la tabla 18 y figura 11 se puede apreciar que de los 331 trabajadores encuestados, el 36,6% considera que están satisfechos, el 58,6% piensa que su satisfacción es regular y el 4,8% que están insatisfechos; esto hace notar que sobre la Empatía de los colaboradores de la Sunafil- Lima Metropolitana, los trabajadores se encuentran en las líneas generales entre satisfechos y regularmente satisfechos.

Tabla 18

*Distribución según la Empatía*

	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	22-24	16	4,8
Regular	25-27	194	58,6
Satisfecho	28-30	121	36,6
Total		331	100,0





*Figura 11. Distribución según la Empatía*

#### **Dimensión 4: Seguridad**

En relación a la Seguridad, en la tabla 19 y figura 12 se puede apreciar que de los 331 trabajadores encuestados, el 54,7% considera que están satisfechos, el 44,7% piensa que su satisfacción es regular y el 0,6% que están insatisfechos; esto hace notar que sobre la Seguridad de la Sunafil- Lima Metropolitana, los trabajadores se encuentran en las líneas generales entre satisfechos y regularmente satisfechos.

Tabla 19

*Distribución según la Seguridad*

	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	16-20	2	0,6
Regular	21-26	148	44,7
Satisfecho	27-32	181	54,7
Total		331	100,0

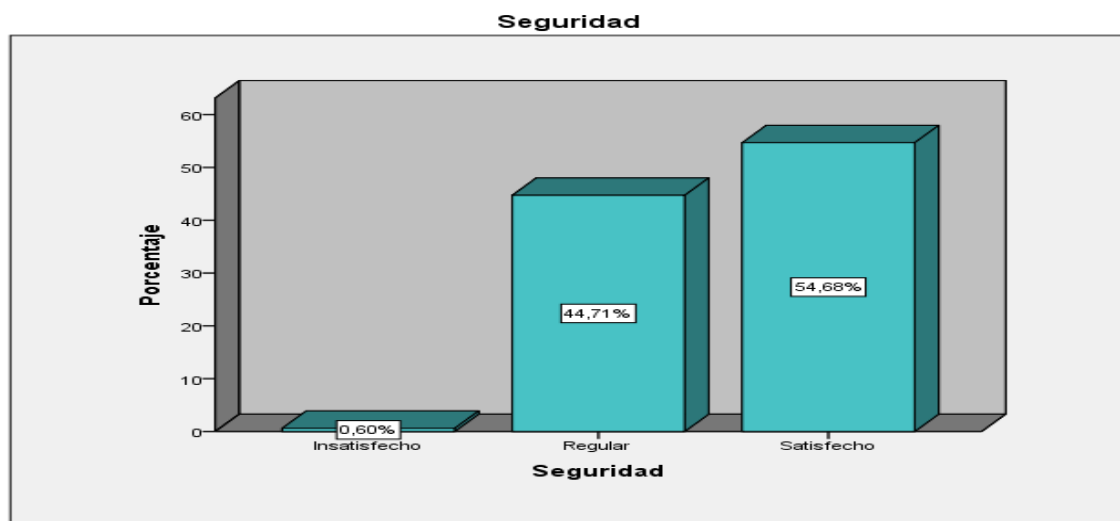


Figura 12. Distribución según la Seguridad

### 3.2 Estadística inferencial

Contrastación de hipótesis:

#### Hipótesis general

Hipótesis nula ( $H_0$ ): No existe una relación directa entre la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana.

Hipótesis alterna ( $H_a$ ): La aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo, se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana.

Nivel de confianza: 95% ( $=0.05$ ) significa que solo el 5% de las muestras producirán un intervalo erróneo.

Regla de decisión  $H_a$ :  $p < 0.05$   $H_0$ :  $p > 0.05$

Tabla 20

*Correlaciones de la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana*

		Aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo		Satisfacción de los Trabajadores	
Rho de Spearman	de	Aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,645**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	331	331
		Satisfacción de los Trabajadores	Coeficiente de correlación	,645**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	331	331

---

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Sobre la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo cruzada con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana, en la tabla 20 se observa que el coeficiente de correlación de la prueba de Spearman (Rho) es positiva moderada entre las dos variables ( $Rho = 0.645^{**}$ ); con un nivel de significancia estadística por debajo de  $p$  (valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ); y con un 99% de probabilidad se puede afirmar que la hipótesis alterna sobre: La aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo, se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana, es aceptada y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 64.4%, y se afirma: a mayor eficacia en la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo, mayor grado de satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana.

### **Hipótesis específicas 1:**

Hipótesis nula ( $H_0$ ): No existe relación significativa entre la generación de Órdenes de Inspección y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana.

Hipótesis alterna ( $H_a$ ): La generación de Órdenes de Inspección se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana

Tabla 21

*Correlaciones entre la generación de las Órdenes de Inspección y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana*

			Ordenes de Inspección	Satisfacción de los Trabajadores
Rho	de	Ordenes	Coeficiente	1,000
Spearman	de	de	de correlación	,388**

Inspección	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	331	331
Satisfacción de los Trabajadores	Coeficiente de correlación	,388**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	331	331

---

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 21, se puede apreciar que el valor significancia (o valor p) entre las variables Ordenes de Inspección y Satisfacción de los Trabajadores, en el cual se demuestra que la generación de las Ordenes de Inspección y la Satisfacción de los Trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana, es de  $p = 0.000$  con un coeficiente positiva débil de  $r = 0.388$  pero que determina que si hay una correlación. Por ende, se admite la hipótesis alternativa ( $H_a$ ) y se descarta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

### **Hipótesis específicas 2:**

Hipótesis nula ( $H_0$ ): No existe relación significativa entre las Actuaciones Inspectivas de Investigación y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana

Hipótesis alterna ( $H_a$ ): Se relacionan las Actuaciones Inspectivas de Investigación con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana.

Tabla 22

*Correlaciones entre las Actuaciones Inspectivas de Investigación y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana*

		Actuaciones Inspectivas de Investigación		Satisfacción de los Trabajadores	
Rho de Spearman	Actuaciones Inspectivas de Investigación	Coeficiente de correlación	1,000	,264**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	331	331	
	Satisfacción de los Trabajadores	Coeficiente de correlación	,264**	1,000	

es	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	331	331

---

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 22, se puede apreciar que el valor significancia (o valor p) entre las variables Actuaciones Inspectivas de Investigación y Satisfacción de los Trabajadores, en el cual se demuestra que la realización de Actuaciones Inspectivas de Investigación y la Satisfacción de los Trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana, es de  $p = 0.000$  con un coeficiente positiva débil de  $r = 0.264$  pero que determina que si hay una correlación. Por ende, se admite la hipótesis alternativa ( $H_a$ ) y se descarta la hipótesis nula ( $H_o$ ).

### Hipótesis específicas 3:

Hipótesis nula ( $H_o$ ): No existe relación significativa entre las Resoluciones sancionadoras, y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana.

Hipótesis alterna ( $H_a$ ): Las Resoluciones sancionadoras, se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana.

Tabla 23

*Correlaciones entre las Resoluciones sancionadoras y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana*

		Satisfacción de los Trabajadores	
Resoluciones Sancionadoras			
Rho	de Resoluciones	Coeficiente	
		1,000	,699**

Spearman	Sancionadoras	de		
		correlación		
		Sig.	.	,000
		(bilateral)		
		N	331	331
	Satisfacción	Coeficiente	,699**	1,000
	de los	de		
	Trabajadores	correlación		
		Sig.	,000	.
		(bilateral)		
		N	331	331

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 21, se puede apreciar que el valor significancia (o valor p) entre las variables Resoluciones Sancionadoras y Satisfacción de los Trabajadores, en el cual se demuestra que la emisión de Resoluciones Sancionadoras y la Satisfacción de los Trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana, es de  $p = 0.000$  con un coeficiente de correlación positiva moderada  $r = 0.699$ . Por ende, se admite la hipótesis alternativa ( $H_a$ ) y se descarta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

### **Resultados de las tablas cruzadas o de contingencia respecto de las variables objeto de estudio**

Tabla 24

*Tabla cruzada aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo\*Satisfacción de los Trabajadores*



		Satisfacción de los Trabajadores				
			Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Total
Aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo	Deficiente	Recuento	30	9	0	39
		% del total	9,1%	2,7%	0,0%	11,8%
	Medianamente eficiente	Recuento	66	79	22	167
		% del total	19,9%	23,9%	6,6%	50,5%
	Eficiente	Recuento	9	51	65	125
		% del total	2,7%	15,4%	19,6%	37,8%
Total		Recuento	105	139	87	331
		% del total	31,7%	42,0%	26,3%	100,0%

Sobre la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo cruzada con satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana, en la tabla 22 se observa que para el 11,8% es deficiente, para el 50,5%, es medianamente eficiente y para el 37,8%, es eficiente. Sobre la satisfacción de los trabajadores cruzada con la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo en la Sunafil- Lima Metropolitana, se observa que el 31,7% se siente insatisfecho, 42,0% regular y el 26,3 % satisfecho, se deduce que la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo en la citada entidad es medianamente eficiente y eficiente: en cuanto a la satisfacción, los trabajadores se encuentran regularmente satisfechos e insatisfechos; es decir, hay una eficiente aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo pero los usuarios no se sienten en su mayoría satisfechos

### **Variable 1: La aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo**

En la figura 13, sobre la variable 1: aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo con sus dimensiones, en la cual se puede observar que la mayoría los 331 trabajadores encuestados consideran que es eficiente y medianamente eficiente, siendo la dimensión correspondiente a la emisión de Resoluciones sancionadoras la que tiene un mayor grado de eficiencia y la que tiene un mayor grado de ineficiencia sería las emisiones de Ordenes de inspección.

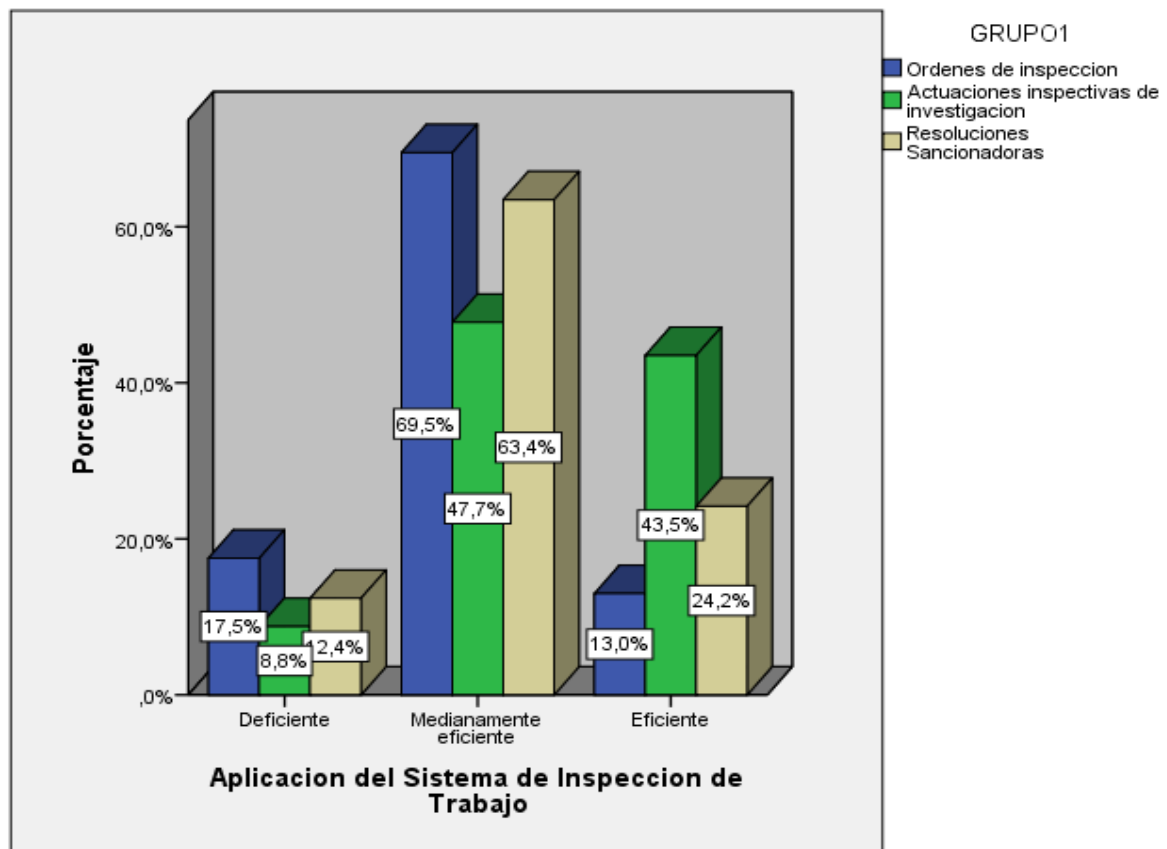


Figura 13. La aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo

#### Variable 2: Satisfacción de los Trabajadores

En la figura 14, sobre la variable 2: Satisfacción de los Trabajadores con sus dimensiones, en la cual se puede observar que la mayoría los 331 trabajadores encuestados se consideran satisfechos e regularmente satisfechos, siendo la dimensión correspondiente a Seguridad la que tiene un mayor grado de satisfacción y la que tiene un mayor grado de insatisfacción la Confiabilidad.

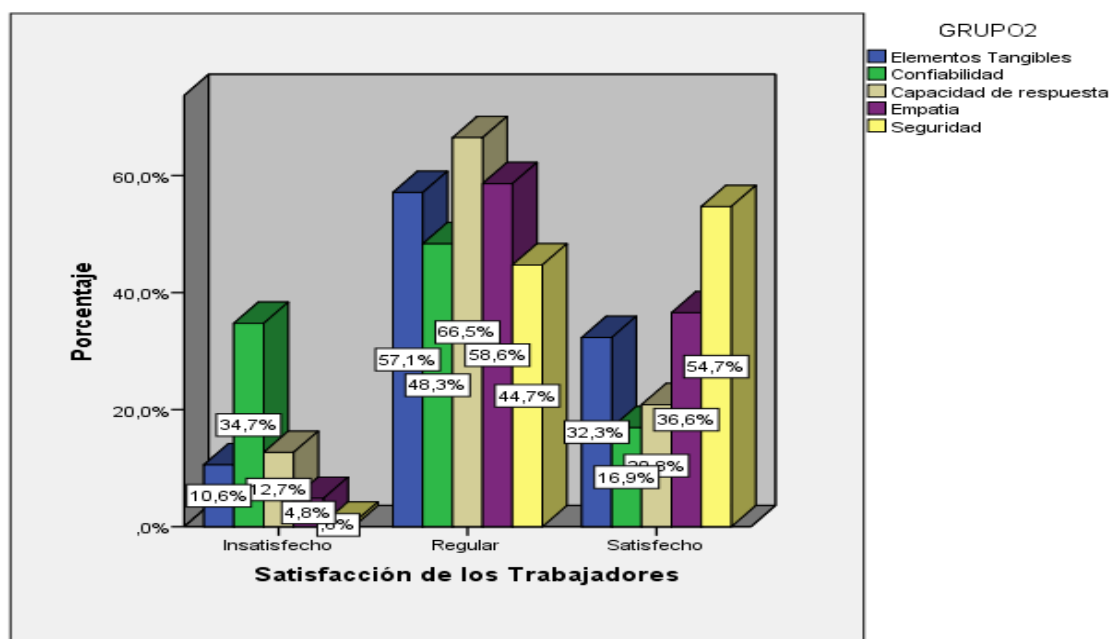


Figura 14. Satisfacción de los Trabajadores

## **IV. Discusión**

En la presente tesis se investiga si existe relación entre las variables aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana, por ende fueron encuestado un total de 331 trabajadores usuarios del Sistema de Inspección de Trabajo a fin de obtener su percepción sobre si la aplicación de este sistema puede o no tener un grado de injerencia en su satisfacción, quedando registrada dicha percepción en los cuestionarios llenados. Habiéndose sometido al criterio de tres jueces expertos la herramienta utilizada, quienes precisaron su conformidad sobre las preguntas planteadas, sin realizar ninguna observación pues consideraron que estaban bien enfocadas resultándoles precisas, logrando obtener el certificado de la validez de los resultados.

Posteriormente, se analizó la fiabilidad del instrumento a nivel estadístico, con lo que se demuestra que los resultados obtenidos en el presente estudio a partir de la muestra, pueden generalizarse a toda la Intendencia de Lima Metropolitana de la Sunafil, debido a la similitud de características de los encuestados. Por otro lado, no es certero afirmar que estos resultados puedan ser aplicados a todos el Sistema de Inspección del Trabajo que realiza la institución, debido a que la muestra se recogió solo respecto a Lima Metropolitana, existiendo diversas Intendencias inspectivas en nuestro país, muchas de las cuales recién han sido implementadas por lo que los procesos administrativos pueden ser un poco más dilatados, aunado a que incluso el ámbito laboral puede variar pues a en las provincias se da una mayor incidencia de informalismo y una menor tasa de denuncias registradas.

Sin perjuicio de lo expuesto, la metodología empleada en la investigación sí podría generalizarse, ya que la herramienta de encuestar a los trabajadores cumple la función de recopilar la información relevante sobre la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo, las percepción que tiene sobre el cumplimiento de plazo, sobre la forma en que realiza los Inspectores de trabajo

realizan las actuaciones inspectivas de investigación, y sobre el cumplimiento de los fines de la inspección del trabajo. Dentro de las limitaciones que existieron en el desarrollo de esta investigación, se puede citar a las tres consideradas las más importantes: tiempo para tomar las encuestas a cada trabajador, teniendo en cuenta que en esta se desarrolla un total de 60 preguntas, la accesibilidad a ser encuestados y los pocos antecedentes internacionales respecto a la variable Sistema de Inspección de Trabajo que sean símiles al presente trabajo.

A través de la doctrina plasmada a lo largo de este estudio, se observa que el Sistema de Inspección de Trabajo, no ha sido recientemente creado sino que tiene larga data historia desde las épocas de la Revolución Industrial, lo que conlleva la necesidad del Estado de vigilar el cumplimiento de las normativa a fin de preservar uno de los derechos fundamentales de la persona como es el trabajar libremente y a la dignidad que todo ser humano merece ser respetada, no solo sobre el cumplimiento los beneficios establecidos en ley, siendo a trabajar en condiciones adecuadas que no dañen su salud. Siendo necesario establecer si la función que hoy en día desarrolla el Sistema de Inspección de Trabajo satisface las expectativas de los trabajadores en su calidad de usuarios del sistema; para lo cual era necesario correlacionar dos variables, partiendo primero del análisis de la teoría que sirvió de guía para establecer las bases de ambas, es importante resaltar que a nivel internacional la variable Sistema de Inspección de Trabajo no ha sido muy analizada en un enfoque cuantitativo correlacional; no obstante, se ha recogido algunos estudios que analizan la variable de forma independiente, la cual sirve como base de la parte descriptiva del presente trabajo, recurriendo a autores nacionales para la discusión en cuanto a las correlaciones efectuadas.

Para delimitar las dimensiones de nuestras variables, nos apoyamos en la investigación realizada por De la Peña (2014) que expresa que para evaluar el grado de satisfacción de un servicio público, en forma genérica se tiene que evaluar las condiciones actuales de dicho servicio partiendo del modelo

denominado "tubo de la satisfacción" que viene a ser una modificación del modelo Servqual y que contempla los siguientes parámetros: elementos tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía y seguridad, la cual podría adoptarse en minimizar las distancias ante las expectativas del administrado con respecto al servicio que recibirá de la entidad pública. Asimismo, para desarrollar los parámetros del Sistema de Inspección de Trabajo se recurrió en primer lugar a la LGIT y a su RLGIT, donde se delimita su organización, funciones, competencias y demás, aunado a Toyama y Rodríguez (2014) quienes nos brinda un conocimiento más aplicativo sobre el mismo, plasmando diversas concepciones sobre los procesos en que se sustenta.

En cuanto a la hipótesis general se ha tenido a bien fundamentarla en que si existe relación significativa entre la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y la Satisfacción de los Trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana, mediante el método de Spearman (Rho) se ha obtenido un nivel de significancia de 0.00 ( $p=0.000 < 0.05$ ), y con un coeficiente de relación alta moderada de 0.645, lo que significa que el mas del 95% de grado de confianza y menos den 5% de intervalo erróneo en la muestras obtenida. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y, consiguientemente, se acepta la hipótesis alterna, concluyéndose que existe relación significativa moderada entre la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y la Satisfacción de los Trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana.

Julca (2013) realizó un estudio denominado *Situación de la inspección del trabajo en el Perú y la percepción que tienen de ella las personas que laboran para el sistema y sus usuarios*, que tenía como propósito principal obtener una valoración sobre el proceso de mejora que la institución ha tenido a través de los años para que sea el documento en base al cual puedan desarrollarse otras investigaciones. Así, en él se indica que la Inspección del Trabajo es una idónea respuesta que gesta el Estado para combatir las taras del mercado laboral y con ello producir la inclusión social de todos los trabajadores, dos aspectos medulares de nuestra realidad laboral.

Asu vez, señala que para desarrollar el trabajo de investigación fueron utilizadas como metodología todas las formas permitidas que sirven para interpretar al derecho laboral, en un primer aspecto a la interpretación de las normas y la aplicación de encuestas diferenciadas para la medición de la percepción de los trabajadores del sistema, para finalmente en virtud a los resultados de la aplicación de las encuestas al público usuario, tanto trabajadores como empleadores, sobre el servicio que brinda el Sistema de Inspecciones del Trabajo concluir que es percibido como un servicio que si bien es cierto tiene dificultades en la realización de sus procedimientos pero que es eficaz; toda vez que, ello es percibido mediante te trato amble de sus colaboradores hacia los trabajadores usuarios del sistema y el resultados de sus investigaciones inspectivas son justas y satisfactorias para la gran mayoría, lo cual concuerda con los resultados del presente estudio.

Dentro de los resultados obtenidos sobre la primera hipótesis específica de nuestra investigación, se observa de la tabla 21, los resultados estadísticos que el grado de correlación entre las Ordenes de inspección y Satisfacción de los Trabajadores determinada por el método Spearman, obteniendo un nivel de significancia de 0.00 ( $p=0.000 < 0.05$ ), y con un coeficiente de relación alta moderada de 0.388, lo que expresa una relación débil y positiva entre la dimensión y la variable, frente al grado de significación  $p < 0,05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esta es, que existe una relación significativa entre la dimensión correspondiente a la generación de Ordenes de inspección de la variable la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y la variable Satisfacción de los Trabajadores.

Estos resultados pueden ser contrastados con la visión obtenida por Cruz (2014) sobre la *Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia en el Municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil, 2014*, quien realizó ese estudio con la intención de determinar la relación que se produce entre la calidad de atención y la percepción sobre la



satisfacción de los usuarios, empleando una metodología descriptiva correlacional para dicho fin, con un diseño no experimental; asimismo, para la recolección de datos diseñó un instrumento el cual se lo aplicó a 217 usuarios mediante el cuestionario Servqual. Para finalmente, concluir que el cliente (en nuestro caso trabajador usuario del sistema), es la persona encargada de validar el servicio prestado por la entidad pública de acuerdo a sus niveles de satisfacción y, por ende, la persona encargada de establecer si se tiene que realizar mejoras en el servicio brindado por la entidad pública, debiendo de ser entendido como comprador, al ser quien determina si está o no de acuerdo con el servicio que se lanza al mercado, determinando que siempre van a existir clientes que no se sienten satisfechos con el servicio brindado.

Asimismo, con relación a la segunda hipótesis específica se aprecia en la tabla 22, los resultados en cuanto al grado de correlación entre las variables Actuaciones Inspectivas de Investigación y la Satisfacción de los Trabajadores determinada por el método Spearman (Rho) el valor del coeficiente de correlación de 0,264 y dando como resultado el nivel de correlación es significativa al ser  $p = 0,000$  significa que existe una relación positiva débil entre la dimensión y la variable, frente al grado de significación de  $p < 0,05$ , en consecuencia, se objeta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y acoge la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Existe relación entre la dimensión Actuaciones Inspectivas de Investigación de la variable la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y la variable Satisfacción de los Trabajadores. Con relación a ello, Hinostroza (2017) realizó un estudio nombrado las Inspecciones Laborales y su relación con la formalización de las Mipyme en la Región Lima, 2014, cuyo objetivo era investigar el nexo entre el desarrollo de las actuaciones inspectivas y la formalización de las empresas regulas bajo el régimen de la micro y pequeña empresa en la Región Lima, en ella evaluó la forma como se comporta el sector empresarial en el marco de diferentes normas relacionadas a la formalización de los sectores informales y cuál es la reacción ante el perfeccionamiento continuo de los servicios que brinda la autoridad administrativa a través de la Inspección del Trabajo, en ese sentido podemos advertir que al existir un nexo entre la actuaciones inspectivas de investigación y la satisfacción de los

trabajadores como usuarios del sistema, podríamos concluir que ello se puede deber, en parte, a que a través de estas actuaciones se logre formalizar a un sector del empresariado con lo cual se le reconocen sus derechos a los trabajadores y estos se sienten más satisfechos al utilizar dicha vía administrativa.

Del mismo modo con relación a la tercera hipótesis específica se aprecia en la tabla 21, los resultados en cuanto al grado de correlación entre las Resoluciones Sancionadoras y Satisfacción de los Trabajadores determinada por el método Spearman (Rho) se ha obtenido un nivel de significancia de 0.00 ( $p=0.000 < 0.05$ ), y con un coeficiente de relación alta moderada de 0.699, lo que significa que existe una moderada relación positiva entre la dimensión y la variable, por ende, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acoge la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Esto demuestra que existe relación significativa entre la dimensión Resoluciones Sancionadoras y la variable Satisfacción de los Trabajadores.

Soriano (2014) realizó una investigación de título la *Evaluación de la eficacia de la intervención de la administración laboral en las condiciones materiales de trabajo de las Almazaras de Aceite de Oliva*, con el propósito de determinar la eficacia de la administración laboral en las industrias de Almazaras donde se obtiene el Aceite de Oliva de la provincia de Jaén en Málaga a través de las actuaciones de comprobación de las condiciones materiales de trabajo, siendo éste estudiada y evaluada por medio del método de investigación jurídico-organizativo, realizando una serie de encuestas dirigidas a los trabajadores sobre los cuales giró dicha investigación. Donde concluye que es efectiva la emisión de resoluciones donde se sancione el incumplimiento de normas sociolaborales logra mejorar las condiciones de trabajo de las industrias de Almazaras habiendo conseguido mediante este trabajo las evidencias necesarias sobre la efectividad de las “buenas prácticas” de la administración laboral en el proceso de investigación, lo cual repercute en los trabajadores, pudiendo colegirse en virtud a lo expuesto que dicha

satisfacción puede estar relacionada al carácter pecuniario coercitivo de la sanción recogida en una resolución sancionadora.

Martínez et. al, (2011) en su trabajo de estudio realizó un análisis relacionado con nuestra primera variable (la aplicación del Sistema de Inspecciones del Trabajo), donde concluye que al existir una vinculación entre el derecho laboral y el interés público, por lo que, a través de las inspecciones de trabajo la administración puede en el seguimiento directo de los temas laborales, en virtud a su rapidez y menor costo hacen del procedimiento administrativo una opción que satisface mejor a los trabajadores para que estos, e incluso las organizaciones sindicales, adopten dicha vía en lugar de embarcar se en procedimiento judicial que en mucho más engorroso y lento. Por su parte, para Álvarez (2012), Escalante (2017) y Caballero (2012), la satisfacción del usuario y/o cliente (en nuestro caso la persona con la calidad de trabajador de una relación laboral), va establecer su satisfacción en función a las expectativas que tenga acerca del servicio que le brindara una determinada institución, y la calidad del servicio que reciben, de lo cual se desprende que el servicio brindado por la Sunafil puede llegar a ser entendido como un servicio público de calidad al ser percibido de forma eficiente y satisfacer regularmente a la mayoría de los encuestados.

## **V. Conclusiones**

**Primera:**

Se determinó la relación entre la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y la Satisfacción de los Trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana, era positiva moderada entre las dos variables ( $Rho = 0.645^{**}$ ); con un nivel de significancia estadística por debajo de  $p$  (valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ); y con un 99% de probabilidad se puede afirmar que la hipótesis alterna ( $H_a$ ) sobre: la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo, se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana, por lo que, se aceptó la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ). Es decir, la correlación es al 64.5%, y se afirma que a mayor eficacia en la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo, mayor grado de satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana.

**Segunda:**

Se determinó que la generación de Órdenes de Inspección se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana, ya que el nivel de significancia es  $p < ,05$  y el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho$ ) tiene un valor de 0,388, lo que significa que ante la eficiente generación de Órdenes de Inspección habrá un mayor grado de satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana.

**Tercera:**

Se determinó que existe relación entre las Actuaciones Inspectivas de Investigación con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana, ya que el nivel de significancia es  $= 0,000$  lo cual es menor a  $p < .05$  y el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho$ ) tiene un valor de 0,264, lo que se interpreta que existe relación entre las Actuaciones Inspectivas de Investigación y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana.

**Cuarta:**

Se determinó que existe relación entre Resoluciones sancionadoras con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana, ya que el nivel de significancia es 0,000 lo cual es menor a  $p < .05$  y el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) tiene un valor de 0,699, lo que se interpreta que existe relación entre la emisión de Resoluciones sancionadoras y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:**

Se recomienda a los órganos competentes en la Sunafil de manera general informar a los trabajadores que acuden a realizar trámites, cuáles son las etapas del procedimiento de fiscalización laboral, su finalidad y las implicancias que va a conllevar hacia el trabajador, pues si bien mediante las Resoluciones sancionadoras pueden reconocerles derechos y establecer una multa pecuniaria contra el empleador, la Sunafil no puede ejercer otro mecanismo además de la sancionadora para compeler al empleador a pagar sus deudas, toda vez que muchos trabajadores creen que pueden embargar las cuentas del empleador y cobrar las deudas a favor del trabajador para luego ser entregadas, lo cual puede ser uno de los motivos que justifique que pese a la percepción favorable de la mayoría de los encuestados hacia el Sistema de Inspección de Trabajo no haya el mismo nivel de satisfacción de estos.

**Segunda:**

Estando a los resultados obtenidos donde se aprecia que en elemento de la confiabilidad es el que tiene menor porcentaje de satisfacción, lo que puede tener relación con lo previamente expuesto pues la confiabilidad es entregar lo que se promete de manera segura y precisa, por lo que, los trabajadores que atiende el registro de denuncias debería desde el inicio del procedimiento inspectivo indicar cuáles son las prerrogativas que tiene dentro del proceso y, de ser encontrada la comisión de una infracción cual será la implicancia del trabajador afectado dentro del procedimiento sancionador.

**Tercera:**

De los resultados obtenidos se observa que se debe incentivar al personal administrativo e inspectivo a brindar un trato adecuado y amable a los trabajadores que realizan sus trámites en la Sunafil, teniendo en cuenta el grado de empatía que se debe tener y demostrando el interés de poder brindar una solución al problema que puedan tener para el reconocimiento de sus



derechos durante la inspección del trabajo y, posteriormente, en relación con comunicación sobre el estado del procedimiento inspectivo, debiendo sensibilizar al personal empleando diversos medios de comunicación: afiches, folletos, correos electrónicos y también con la realización de talleres couch, con el objetivo de que el trabajador pueda incrementar los niveles de confianza respecto al servicio que brinda, y con ello mejorar la imagen de dicha institución.

**Cuarta:**

Finalmente, si bien se advierte un alto grado de encuestados que se siente con respecto a la satisfacción regulares, también los es que se debería a fin de mejorar dichos resultados, exhortar al personal administrativo e inspectivo al cabal cumplimiento de sus funciones, afianzando con ello una actitud de transparencia y honestidad, para tal fin, incentivando mediante premiaciones públicas al personal que demuestre una conducta honorable y práctica de valores tanto institucionales como personales.

## **VII. Referencias Bibliográficas**

- Álvarez, L. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de Supermercados Gubernamentales*, Universidad Católica Andrés Bello, en Caracas, Venezuela.
- Bensusán, G. (2009). *La Inspección del Trabajo en América Latina: teorías, contextos y evidencias.*, vol. XXVII, 81, 989-1040, México: Estudios Sociológicos.
- Boza, G. (2014). *Surgimiento, Evolución y Consolidación del Derecho del Trabajo*, Perú: Revista Themis.
- Briones, E. (2015). *Un nuevo paradigma sobre las infracciones laborales*, Costa Rica: Revista Judicial.
- Caballero, A. (2012). *Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016*, Trujillo, Perú.
- Casermeiro, M., Scheuber, Y., Varas, D. (2012) *La Calidad En Los Servicios Públicos*. Recuperado de: [http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs\\_la\\_calidad\\_en\\_los\\_servicios\\_publicos.pdf](http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf), el 25 de octubre de 2017.
- Congreso General de la Republica, (1993). Constitución Política del Perú, publicada en el diario oficial El Peruano, el 23 de diciembre de 1993.
- Congreso General de la Republica, (2006). *Ley N° 28806. Ley General de Inspección del Trabajo*, publicada en el diario oficial El Peruano, el 22 de julio de 2006.
- Congreso General de la Republica, (1993). Ley N° 29981 que crea la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), modifica la Ley N° 28806, “Ley General de Inspecciones de Trabajo” y Ley N° 27867, “Ley Organiza de Gobiernos Regionales”, publicada en el diario oficial El Peruano, el 15 de enero de 2013.
- Congreso General de la Republica, (2006). *Decreto Supremo N° 019-2006-TR. Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo*, publicado en el diario oficial El Peruano, el 29 de octubre de 2006.

Cruz, L. (2014). *Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia en el Municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil, 2014*, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

Cueto, A. (2015). *La construcción endógena del Estado: El caso de los inspectores laborales en el Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú Facultad de Ciencias Sociales, Lima, Perú.

De la Peña, E. (2014). *Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza*. Recuperado de: <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/42386/43072>

Diccionario de Definiciones (2015). Diccionario. Recuperado de: <http://definicion.de/inspeccion/>

Escalante, K. (2017). *Relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2017*. Universidad Privada del Norte. Cajamarca, Perú.

Espinoza, F. (2015) *La inspección del trabajo y la infracción administrativa en materia sociolaboral (entre el principio garantista del derecho administrativo sancionador y el principio protector del derecho del trabajo)*. Perú: Anuario de Investigación del Cicaj, diciembre 2016.

Frías, D (2014). *Apuntes de SPSS*. Universidad de Valencia. Recuperado de: <https://www.uv.es/friasnav/ApuntesSPSS.pdf> el 15 de enero de 2018.

Gallardo, C. (2010). *Aplicación del Procedimiento Administrativo a la función fiscalizadora de la Dirección del Trabajo*. Universidad de Chile. Santiago-Chile.

Guerrero, A. (2015). *Aplicación del modelo de Kano al análisis de la satisfacción de los estudiantes en los cursos de formación online*. Recuperado de: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/59523/Guerrero%20-%20APLICACI%C3%93N%20DEL%20MODELO%20DE%20KANO%20AL%20AN%C3%81LISIS%20DE%20LA%20SATISFACCI%C3%93N%20DE%20LOS%20ESTUDIANTES%20EN%20LOS....pdf?sequence=1>

- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2014) Metodología de la investigación (6ª Ed). México: Editorial Mc Graw Interamericana.
- Hinostroza, C. (2017). *Inspecciones Laborales y su relación con la Formalización de las Mipyme en la Región Lima, 2014*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6336/Hinostroza\\_HC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6336/Hinostroza_HC.pdf?sequence=1&isAllowed=y), el 19 de diciembre de 2017.
- Julca, M. (2013). *Situación de la inspección del trabajo en el Perú y la percepción que tienen de ella las personas que laboran para el sistema y sus usuarios*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3473>, el 15 de diciembre de 2017.
- Martínez, B., Martínez, M. y Rocha, J (2011). *La eficacia de la Inspección del Trabajo en el departamento de León*, Recuperado de: <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/retrieve/230>, el 15 de diciembre de 2017.
- Martínez, Tuya, Martínez, Pérez y Cánovas (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, v.8. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017).
- Millones, P. (2010). Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. (Tesis de licenciatura), Universidad de Piura. Piura, Perú.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (n.d.). El Ministerio. Reseña histórica. Recuperado de: <http://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/>, el 25 de diciembre de 2017.
- Moreno, J. (2012). *Medición de la Satisfacción del Cliente en el Restaurante La Cabaña de Don Parce* (Tesis de licenciatura), Universidad de Piura. Lima, Perú.
- Moya, M. (2004) Modelo de servicio de atención al cliente con apoyo tecnológico. Chile. Recuperado de: [http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2004/moya\\_m](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2004/moya_m)

/sources/moya\_m.pdf, el 28 de diciembre de 2017.

Muñoz, S. (2010). *Los retos de la Inspección laboral en Colombia A la luz de los estándares fijados por la OIT*. Colombia: Escuela Nacional Sindical.

Organización Internacional del Trabajo (2010), *Primer Congreso Internacional Inspección del Trabajo para el Siglo XXI*, Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/211494841/Inspeccion-del-Trabajo-para-el-siglo-XXI-Primer-Congreso-Internacional>, el 19 de diciembre de 2017.

Organización Internacional del Trabajo (2016). *Inspección del trabajo: lo que es y lo que hace*. Recuperado de: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---lab\\_admin/documents/instructionalmaterial/wcms\\_152884.Pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---lab_admin/documents/instructionalmaterial/wcms_152884.Pdf), el 19 de diciembre de 2017.

Real Academia Española (2015). Diccionario. Recuperado de: <http://www.rae.es/>

Saco, M., Campos, D. (2013). En búsqueda de un sistema de fiscalización y supervisión laboral adecuado: A propósito de la creación de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. Perú: *Revista Ius Et Veritas*.

Servat, R. (2001). *La inspección del trabajo y la defensa del trabajador*. Recuperado de: [http://chegadeabogados.com/documentos/documentos/pdfs/DL\\_910\\_Nueva\\_Ley\\_de\\_Inspecciones.pdf](http://chegadeabogados.com/documentos/documentos/pdfs/DL_910_Nueva_Ley_de_Inspecciones.pdf)

Soriano, M. (2014). *Situación de la inspección del trabajo en el Perú y la percepción que tienen de ella las personas que laboran para el sistema y sus usuarios*. Recuperado de: [http://chegadeabogados.com/documentos/documentos/pdfs/DL\\_910\\_Nueva\\_Ley\\_de\\_Inspecciones.pdf](http://chegadeabogados.com/documentos/documentos/pdfs/DL_910_Nueva_Ley_de_Inspecciones.pdf)

Toyama, J. y Rodríguez, F. (2014) *Manual de Fiscalización Laboral* (1era edición), Perú: Gaceta jurídica.

Grande, I. (2012) *Marketing de los servicios*. (4° ed.). España: Editorial ESIC.

Kotler, P. (2001) *Dirección de marketing*. (10° ed.). España: Pearson educación.

Vara, A. (2012), Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa (3ª ed). Peru: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres.

Villada, A. (2008). Metodología de la Investigación. Obtenido de Clasificación de la Investigación: <https://metinvestigacion.wordpress.com/>, el 15 de diciembre de 2017.

## **ANEXOS**

Anexo 1  
**Artículo científico**

**1. Título**

La aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo y su relación con la satisfacción de los trabajadores que realizan tramites en la SUNAFIL - Lima Metropolitana

**2. Autor**

Br. Patzy Sadith López Córdova, [pslc987@gmail.com](mailto:pslc987@gmail.com),  
SUNAFIL - Especialista Legal

**3. Resumen**

La presente investigación titulada la aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo y su relación con la satisfacción de los trabajadores que realizan tramites en la Sunafil - Lima Metropolitana, tuvo como objetivo identificar si existe relación entre la aplicación del Sistema de Inspección Trabajo y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil.

Para poder determinar este problema se empleó un cuestionario a través de encuestas en la escala de Likert, basándose en las dimensiones de la aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo extraída de la LGIT (2008) y en las dimensiones de satisfacción de los trabajadores de Servqual adaptado por De la Peña (2014), en un total encuestados de 331 trabajadores que realizan tramites en la Sunafil de Lima Metropolitana, bajo estricta confiabilidad. Los resultados que se puede observar en el presente trabajo de investigación



es que existe una significativa correlación moderada positiva entre la aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo y la satisfacción de los trabajadores que realizan tramites en la Sunafil de Lima Metropolitana.

#### **4. Palabras Clave**

Sistema de inspección, satisfacción, Sunafil, trabajador.

#### **5. ABSTRACT**

The present investigation entitled the application of the Labor Inspection System and its relation with the satisfaction of the workers who carry out paperwork in the Sunafil - Metropolitan Lima, had as objective to identify if there is a relationship between the application of the Labor Inspection System and the satisfaction of the workers who perform paperwork in the Sunafil.

In order to determine this problem, a questionnaire was used through surveys on the Likert scale, based on the dimensions of the application of the Labor Inspection System extracted from the LGIT (2008) and on the satisfaction dimensions of the Servqual workers. adapted by De la Peña (2014), in a total survey of 331 workers who perform paperwork in the Metropolitan Lima Sunafil, under strict reliability. The results that can be observed in this research work is that there is a significant correlation between the application of the Labor Inspection System and the satisfaction of workers who perform paperwork in the Metropolitan Lima Sunafil.

#### **6. Keywords**

inspection system, satisfaction, Sunafil, worker.

#### **7. Introducción**

El presente trabajo de investigación denominado la aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo y su relación con la satisfacción de los trabajadores que realizan tramites en la Sunafil - Lima Metropolitana. El propósito de esta investigación es poder determinar si existe una relación entre la aplicación del

Sistema de Inspección del Trabajo y su relación con la satisfacción de los trabajadores que realizan tramites en la Sunafil - Lima Metropolitana.

Desde un punto de vista teórico se ha tomado como base textos de reconocidos investigadores para dar sustento a la relación que existe entre ambas variables y se consideró pertinente describir los siguientes: Soriano (2014), en su trabajo de investigación titulado: "Evaluación de la eficacia de la intervención de la administración laboral en las condiciones materiales de trabajo de las Almazaras de Aceite de Oliva, en Málaga", refiere que a mejor el servicio de brinda la administración laboral al servicio de los trabajadores de las Almazaras de Aceite de Oliva. Así también, Martínez, Martínez y Rocha (2011) en su tesis "La eficacia de la Inspección del Trabajo en el departamento de León" establecieron pautas de estudio para determinar si la inspección del trabajo en el departamento de León cumple o no con su rol de inspeccionar debidamente las relaciones laborales, indicando que de manera progresiva se viene logrando un mayor respeto de los derechos laborales de los trabajadores. Asimismo, Julca (2013) realizó un estudio denominado "*Situación de la inspección del trabajo en el Perú y la percepción que tienen de ella las personas que laboran para el sistema y sus usuarios*", que tenía como propósito principal obtener una valoración sobre el proceso de mejora que la institución ha tenido a través de los años para que sea el documento en base al cual puedan desarrollarse otras investigación. Según Álvarez (2012), en su trabajo "*Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de Supermercados Gubernamentales*", indico que la satisfacción de los usuarios tuvo como parte medular el nivel de confianza que tenían en el servicio brindado, percibidas directa o indirectamente por los trabajadores en este contexto. Por su parte, Hinostroza (2017) en su estudio nombrado las "Inspecciones Laborales y su relación con la formalización de las Mipyme en la Región Lima, 2014" en ella evaluó cuál es la reacción ante el perfeccionamiento continuo de los servicios que brinda la autoridad administrativa a través de la Inspección del Trabajo.

Problema general: ¿Existe relación entre la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la SUNAFIL- Lima Metropolitana? Problemas específicos: ¿La generación de Órdenes de Inspección se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la SUNAFIL- Lima Metropolitana?, ¿Se relacionan las Actuaciones Inspectivas de Investigación con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la SUNAFIL- Lima Metropolitana?, ¿Si la emisión de Resoluciones sancionadoras, se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la SUNAFIL- Lima Metropolitana?. Hipótesis general: La aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo, se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana. Hipótesis específicas: La generación de Órdenes de Inspección se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana, se relacionan las Actuaciones Inspectivas de Investigación con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana, las Resoluciones sancionadoras, se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana.

Objetivo general: Determinar si existe relación entre la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana.

## **8. Metodología**

La investigación que se realizó es de enfoque cuantitativo porque pretende medir las variables objeto de estudio y se utiliza para consolidar las creencias (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población, es de tipo básica pues a diferencia del tipo aplicativo, esta intenta responder un problema mediante la investigación teórica, pura o fundamental que no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata.

El nivel de la investigación fue descriptivo correlacional. El Diseño fue no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables y transversal correlacional. La población estuvo constituida por 331 trabajadores que realizan trámites en la Sunafil de Lima Metropolitana. La muestra fue de 20 trabajadores y el muestreo fue probabilístico, es decir, se escogió un grupo de persona al azar. Los instrumentos tuvieron validez y confiabilidad Alpha de Cronbach para las variables. En los métodos de análisis de datos se realizó estadística descriptiva e inferencial, pruebas no paramétricas Rho de Spearman.

La técnica que utilizamos fue la encuesta y su instrumento será el cuestionario cerrado con preguntas politómicas. La validación se efectuó por medio de la evaluación de 3 expertos con grados de Magister y/o Doctor con dominio en el tema (juicio de expertos). La validación en el presente trabajo de investigación se aplicó el Coeficiente de Cronbach en donde se midió internamente el grado de consistencia de las respuestas divididos en cinco (5) niveles, para ello se empleó la escala de Likert.

## **9. Resultados**

**Primera:** En la prueba de hipótesis general que dan cuenta de la existencia de una relación  $r = 0.645$  entre las variables: la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y la satisfacción de los trabajadores, resultados que indican que existe una relación positiva y moderada.

**Segunda:** La significancia de ( $p = 0,000 < 0.05$ ) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa. En la primera hipótesis específica que dan cuenta de la existencia de una relación  $r = 0.388$  entre las variables: la generación de las Órdenes de Inspección y la satisfacción de los trabajadores, resultados que indican que existe una relación positiva y con un nivel de correlación débil.

**Tercera:** La significancia de ( $p = 0,000 < 0.05$ ) muestra que es menor a 0,05. En la segunda hipótesis específica que dan cuenta de la existencia de una relación  $r = 0.264$  entre las variables: Actuaciones Inspectivas de Investigación y satisfacción de los trabajadores, resultados que indican que existe una

relación positiva y débil. La significancia de ( $p = 0,000 < 0.05$ ) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa.

**Cuarta:** En la tercera hipótesis que dan cuenta de la existencia de una relación  $r = 0.699$  entre las variables: Resoluciones sancionadoras y satisfacción de los trabajadores, resultados que indican que existe una relación positiva y moderada. La significancia de ( $p = 0,000 < 0.05$ ) muestra que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que la relación es significativa.

## 10. Discusión

En cuanto a la hipótesis general se ha tenido a bien fundamentarla en que si existe relación significativa entre la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y la satisfacción de los trabajadores que realizan trámites en la Sunafil-Lima Metropolitana, mediante el método de Spearman (Rho) se ha obtenido un nivel de significancia de 0.00 ( $p=0.000 < 0.05$ ), y con un coeficiente de relación alta moderada de 0.645 lo que demuestra que existe una correlación alta entre ambas variables. Julca (2013) indica que la Inspección del Trabajo es una idónea respuesta que gesta el Estado para combatir las taras del mercado laboral y con ello producir la inclusión social de todos los trabajadores, dos aspectos medulares de nuestra realidad laboral, concluyendo que el servicio brindado es percibido como un servicio que si bien es cierto tiene dificultades en la realización de sus procedimientos pero que es eficaz; toda vez que, ello es percibido mediante el trato amable de sus colaboradores hacia los trabajadores usuarios del sistema y el resultados de sus investigaciones inspectivas son justas y satisfactorias para la gran mayoría, lo cual concuerda con los resultados del presente estudio.

Dentro de los resultados obtenidos sobre la primera hipótesis específica tenemos que el grado de correlación entre las Ordenes de inspección y Satisfacción de los Trabajadores a obtenido un nivel de significancia de 0.00 ( $p=0.000 < 0.05$ ), y con un coeficiente de relación alta moderada de 0.388, lo que expresa una relación débil y positiva entre la dimensión y la variable. Estos resultados pueden ser contrastados con la visión obtenida por Cruz (2014) quien concluye que el cliente (en nuestro caso trabajador usuario del sistema),

es la persona encargada de validar el servicio prestado por la entidad pública de acuerdo a sus niveles de satisfacción y, por ende, la persona encargada de establecer si se tiene que realizar mejoras en el servicio brindado por la entidad pública, debiendo de ser entendido como comprador, al ser quien determina si está o no de acuerdo con el servicio que se lanza al mercado, determinando que siempre van a existir usuarios que no se sienten satisfechos con el servicio brindado.

Asimismo, con relación a la segunda hipótesis específica, en cuanto al grado de correlación entre las variables Actuaciones Inspectivas de Investigación y la Satisfacción de los Trabajadores determinada el valor del coeficiente de correlación de 0,264 y el grado de significación de  $p = 0,00 < 0,05$  lo que se interpreta como que existe una relación positiva débil entre la dimensión y la variable; por su parte, Hinostroza (2017) en su estudio determina que actuaciones inspectivas de investigación son un elemento medular para alcanzar la formalización de diversos sectores informales y a su vez indica la reacción favorable de los trabajadores ante el perfeccionamiento continuo de los servicios que brinda la autoridad administrativa a través de la Inspección del Trabajo, en ese sentido podemos advertir que al existir un nexo entre la actuaciones inspectivas de investigación y la satisfacción de los trabajadores como usuarios del sistema.

Con relación a la tercera hipótesis específica, los resultados en cuanto al grado de correlación entre las Resoluciones Sancionadoras y Satisfacción de los Trabajadores se ha obtenido un nivel de significancia de 0.00 ( $p=0.000 < 0.05$ ), y con un coeficiente de relación alta moderada de 0.699, lo que significa que existe una moderada relación positiva entre la dimensión y la variable. Soriano (2014) concluye que es efectiva la emisión de resoluciones donde se sancione el incumplimiento de normas sociolaborales logra mejorar las condiciones de trabajo (de las industrias de Almazaras) habiendo conseguido mediante su estudio evidencias necesarias sobre la efectividad de las “buenas prácticas” de la administración laboral en el proceso de investigación, lo cual repercute en los trabajadores, pudiendo colegirse en virtud a lo expuesto que dicha satisfacción

puede estar relacionada al carácter pecuniario coercitivo de la sanción recogida en una resolución sancionadora.

## **11. Conclusiones**

La aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo se relaciona directa ( $Rho=0,645$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la Satisfacción de los Trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana, siendo ésta una correlación positiva y moderada entre las variables; por lo tanto, se probó la hipótesis alterna planteada y se descarta la hipótesis nula. La generación de Órdenes de Inspección se relaciona directa ( $Rho=0,388$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la Satisfacción de los Trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana, siendo ésta una correlación positiva y débil entre las variables; por lo tanto se probó la hipótesis alterna planteada y se descarta la hipótesis nula. Las Actuaciones Inspectivas de Investigación se relaciona directa ( $Rho=0,264$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la Satisfacción de los Trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana, siendo ésta una correlación positiva y débil entre las variables; por lo tanto, se probó la hipótesis alterna planteada y se descarta la hipótesis nula. La emisión de Resoluciones sancionadoras se relaciona directa ( $Rho=0,699$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la Satisfacción de los Trabajadores que realizan trámites en la Sunafil- Lima Metropolitana, siendo ésta una correlación positiva y moderada entre las variables; por lo tanto, se probó la hipótesis alterna planteada y se descarta la hipótesis nula.

## **12. Referencias**

- Álvarez, L. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de Supermercados Gubernamentales*, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Cruz, L. (2014). *Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia en el Municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil, 2014*, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- De la Peña, E. (2014). *Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro*

*Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza.*  
Recuperado de: <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/42386/43072>

Hinostroza, C. (2017). *Inspecciones Laborales y su relación con la Formalización de las Mipyme en la Región Lima, 2014*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6336/Hinostroza\\_HC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6336/Hinostroza_HC.pdf?sequence=1&isAllowed=y), el 19 de diciembre de 2017.

Julca, M. (2013). *Situación de la inspección del trabajo en el Perú y la percepción que tienen de ella las personas que laboran para el sistema y sus usuarios*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3473>, el 15 de diciembre de 2017.

Martínez, B., Martínez, M. y Rocha, J (2011). *La eficacia de la Inspección del Trabajo en el departamento de León*, Recuperado de: <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/retrieve/230>, el 15 de diciembre de 2017.

Soriano, M. (2014). *Situación de la inspección del trabajo en el Perú y la percepción que tienen de ella las personas que laboran para el sistema y sus usuarios*. Recuperado de: [http://chegadeabogados.com/documentos/documentos/pdfs/DL\\_910\\_Nueva\\_Ley\\_de\\_Inspecciones.pdf](http://chegadeabogados.com/documentos/documentos/pdfs/DL_910_Nueva_Ley_de_Inspecciones.pdf)

### **13. Reconocimientos**

A la Dra. Flor De María Sánchez Aguirre (Asesor del curso).

A La Dra. Josefa María Silvia calderon (Revisora de la Tesis).



Anexo 2

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO:** La aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y su relación con la satisfacción del trabajador de la SUNAFIL-Lima Metropolitana

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<b>Problema General</b> ¿Existe la relación entre el Sistema de Inspección de Trabajo y la satisfacción de los trabajadores que acuden a la SUNAFIL-Lima Metropolitana?  <b>Problemas Específicos</b> ¿Cómo la generación de Órdenes de Inspección se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que acuden a la SUNAFIL-	<b>Objetivo General</b> Determinar si existe relación entre el Sistema de Inspección de Trabajo y la satisfacción de los trabajadores que acuden a la SUNAFIL-Lima Metropolitana  <b>Objetivos Específicos</b> Determinar como la generación de Órdenes de Inspección se	<b>Hipótesis General</b> La aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo, se relaciona con la satisfacción de los trabajadores usuarios de la SUNAFIL- Lima Metropolitana.  <b>Hipótesis Específicos</b> La generación de	<b>Variable 1:</b> la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
			1) Órdenes de Inspección	Plazo	1 - 2	1.Definitiva mente No (DN)
				Materia	3-6	
				Designación de inspectores	7-11	
			2) Actuaciones inspectivas de investigación	Plazo	12-13	2.Probable mente No (PN)
				Facultad de los inspectores	14-16	
				Desarrollo	17-23	
			3) Resolución sancionadora firme	Plazo	24-25	3.Indeciso
				Contenido	26-28	
				Finalidad	29-30	4.Probable mente Sí (PS)
						5.Definitiva mente Sí (DS)

<p>Lima Metropolitana?</p> <p>¿De qué manera las actuaciones inspectivas de investigación se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que acuden a la SUNAFIL- Lima Metropolitana?</p> <p>¿Cómo la emisión de las resoluciones sancionadoras se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que acuden a la SUNAFIL- Lima Metropolitana?</p>	<p>relaciona con la satisfacción de los trabajadores que acuden a la SUNAFIL- Lima Metropolitana</p> <p>Determinar como el desarrollo de las actuaciones inspectivas se relaciona con la satisfacción de los trabajadores que acuden a la SUNAFIL- Lima Metropolitana.</p> <p>Determinar como la emisión de resoluciones sancionadoras se relaciona con la satisfacción de los</p>	<p>Inspección se relaciona con la satisfacción de los trabajadores usuarios de la SUNAFIL- Lima Metropolitana</p> <p>El desarrollo de las actuaciones inspectivas de investigación se relaciona con la satisfacción de los trabajadores usuarios de la SUNAFIL- Lima Metropolitana</p> <p>La emisión de resoluciones sancionadoras se relaciona con la satisfacción de los</p>				
			<b>Variable 2 Satisfacción del trabajador que realiza tramites en la SUNAFIIL</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
			Elementos Tangibles	Ambiente de Trabajo	1 - 2	1.Definitiva mente No (DN)
				Equipos y materia disponibles	3-5	
			Confiabilidad	Desempeño Institucional	6-8	2.Probable mente No (PN)
				Profesionalismo	9-10	3.Indeciso
			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	11-13	4.Probable mente Sí (PS)
				Disponibilidad para resolver problemas	14-16	5.Definitiva mente Sí
			Empatía	Grado de	17-19	

	trabajadores que acuden a la SUNAFIL- Lima Metropolitana.	trabajadores usuarios de la SUNAFIL- Lima Metropolitana		comunicación		(DS)
				Amabilidad en la atención	20-23	
			Seguridad	Atención esperada	24-26	
				Competencia	28-30	

Anexo 3

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEL SISTEMA DE INSPECCIÓN DEL TRABAJO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	Escala y valores	Niveles o rangos
<b>SISTEMA DE INSPECCIÓN DEL TRABAJO</b>	<b>Órdenes de Inspección</b>	Plazo	1. ¿Cree usted que el plazo entre la denuncia efectuada por los usuarios y generación de la Orden de inspección es óptimo?  2. ¿Considera que, en su caso, el plazo otorgado en la Orden de inspección para realizar la inspección es adecuado a la complejidad de la materia a inspeccionar?	Ordinal	
		Idoneidad de datos	3. ¿Considera que los datos contemplados en la Orden de Inspección sobre su empleador son correctos?  4. ¿Considera que, en su caso, la dirección señalada en la Orden de inspección era la indicada para realizar las actuaciones inspectivas?	Ordinal Likert	Eficiente (117-126)  Medianamente eficiente (107-116)
		Materias	5. ¿Crees usted que debería haber un número máximo de materias laborales a inspeccionar por cada Orden de inspección?	Definitivamente No (1)	Ineficiente (96-106)
			6. ¿Cree usted que la ampliación de las materias que se encuentran en la Orden de inspección puede	Probablemente No (2)	

			dilatar innecesariamente el procedimiento? 7. ¿Considera las materias a inspeccionar se encontraban de acuerdo a la denuncia que efectuó?	Indeciso (3) Probablemente Sí (4) Definitivamente Sí (5)	
		Designación de inspectores	8. ¿Considera usted que la cantidad de inspectores designados en la Orden de inspección para atender su caso es suficiente? 9. ¿Cree usted que ha sido informado oportunamente sobre la designación del inspector a cargo de su procedimiento?		
	<b>Actuaciones inspectivas de investigación</b>	Plazo	10. ¿Está de acuerdo con el plazo máximo de 10 días para iniciar las actuaciones de inspección desde recibida la orden de inspección? 11. ¿Usted está de acuerdo con que se inicien las actuaciones inspectivas dentro del mismo día de recibida la Orden de inspección en casos especiales como despido arbitrario, accidente de trabajo, huelgas o paralizaciones? 12. ¿Considera que las actuaciones inspectivas se han llevado a cabo dentro del plazo de ley?		
		Facultades de los inspectores	13. ¿Conoce cuáles son las facultades de los inspectores durante las actuaciones inspectivas? 14. ¿En su caso, considera que el inspector ejerció las		

			<p>facultadas adecuadas para llegar a cabo las actuaciones inspectivas?</p> <p>15. ¿Considera que se debería ampliar la competencia de los Inspectores auxiliares para verificar de forma independiente diversas materias?</p>		
		Desarrollo	<p>16. ¿Considera que su empleador brindo en su mayoría las facilidades para llevar a cabo las actuaciones inspectivas?</p> <p>17. ¿Considera que la emisión de la medida de requerimiento ayuda a que el empleador subsane el cumplimiento de sus obligaciones?</p> <p>18. ¿Considera que el procedimiento ha sido ágil en la recolección de la información?</p> <p>19. ¿Cree usted que en las visitas en el centro de trabajo se ha reflejado la realidad en la que labora?</p> <p>20. ¿Cree necesario que el trabajador debe estar enterado de los medios probatorios que presente el empleador durante las actuaciones inspectivas?</p> <p>21. ¿Considera previo a las actuaciones inspectivas deben siempre haberse efectuado actuaciones orientadoras?</p> <p>22. ¿Cree usted que el acta de infracción debe ser notificada de forma inmediata por el personal</p>		

			inspectivo?		
	<b>Resolución sancionadora</b>	Plazo	<p>23. ¿Cree usted que las resoluciones sancionadoras son emitidas dentro del plazo de ley?</p> <p>24. ¿Considera que el plazo para presentar los recursos de impugnación contra las resoluciones sancionadoras es suficiente?</p>		
		Contenido	<p>25. ¿Considera que las resoluciones sancionadoras contienen la normativa que considera que se ha vulnerado en su caso?</p> <p>26. ¿Está de acuerdo con el contenido de la resolución sancionadora emitida en su procedimiento?</p>		
		Finalidad	<p>27. ¿Sabe usted cual es la finalidad de la emisión de las resoluciones sancionadoras?</p> <p>28. ¿Cree usted que durante el proceso sancionador los empleadores tienden a subsanar las infracciones antes de ser sancionados?</p> <p>29. ¿Cree que las resoluciones sancionadoras van a ser un disuasor para que su empleador no vuelva a infringir las normas laborales?</p> <p>30. ¿Considera la resolución sancionadora puede servirle de sustento si desea iniciar un procedimiento judicial?</p>		

### OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Niveles o rangos
<b>Elementos tangibles</b>	Ambiente de trabajo	1. ¿Considera usted que la Sunafil tiene instalaciones físicas seguras? 2. ¿Cree usted que existe espacio suficiente para que los trabajadores de la Sunafil puedan efectuar sus funciones debidamente?	Ordinal Likert  Definitivamente No (1) Probablemente No (2) Indeciso (3) Probablemente Sí	¿  Satisfecho (117-129) Regular (105-116) Insatisfecho (92-104)
	Equipos, materiales disponibles	3. ¿De lo que observa, el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo? 4. ¿El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (computadoras, impresoras)? 5. ¿Considera que el sistema de trámites ha sido útil para determinar el estado de su expediente?		
	Desempeño Institucional	6. ¿Cree usted que la Sunafil realiza sus procedimientos en el tiempo estipulado legalmente?		



<b>Confiabilidad</b>		<p>7. ¿Considera que la información que le han brindado sobre su expediente es veraz?</p> <p>8. ¿Considérala que los procedimientos de la Sunafil ayudan a evitar mayores incumplimientos laborales?</p>	(4) Definitivamente Sí (5)	
	Profesionalismo	<p>9. ¿Alguna vez ha presentado algún problema en el desarrollo de sus trámites?</p> <p>10. ¿Considera que la información que es solicitada a los empleadores está acorde a los cumplimientos que se están fiscalizando?</p>		
<b>Capacidad de respuesta:</b>	Tiempo de espera	<p>11. ¿Le parece aceptable el tiempo en que se ha llevado a cabo el procedimiento de inspección?</p> <p>12. ¿Cree que sus consultas son resueltas con prontitud por el personal de la Sunafil?</p> <p>13. ¿Alguna vez ha espera mucho tiempo por una respuesta simple sobre la realización de un tramite</p>		
	Disposición a resolver problemas	<p>14. ¿Considera que el personal que lo atendió resuelven sus consultas?</p> <p>15. ¿Cree que el personal se encuentra dispuesto a atender sus consultas?</p> <p>16. ¿Alguna vez lo han dejado esperando sin indicarle el motivo de dicha espera?</p>		

<b>Empatía:</b>	Grado de comunicación	17. ¿Cree que el personal de la Sunafil le informa adecuadamente de sus derechos laborales? 18. ¿Se considera informado en cada etapa sobre el avance de su caso? 19. ¿Supo desde un principio cual era el inspector ha sido designado para atender su caso?		
	Amabilidad en la atención	20. ¿Considera que el personal se muestra amable ante usted? 21. ¿Considera que la Sunafil brinda una atención personalizada? 22. ¿Considera que la Sunafil conoce sus necesidades específicas como usuario del sistema? 23. ¿Se siente valorado cuando recibe una atención por parte del personal de la Sunafil?		
<b>Seguridad</b>	Atención esperada	24. ¿El personal de la Sunafil ha actuado manteniendo la confidencialidad sobre los aspectos reservados de su caso? 25. ¿La atención que ha recibido es acorde a la que esperaba? 26. ¿Se han solucionado satisfactoriamente sus consultas en la actualidad o en ocasiones pasadas?		

	Competencia	<p>27. ¿Considera que el personal que se encarga de emitir pronunciamiento sobre su caso tiene la experiencia suficiente?</p> <p>28. ¿Cree que el personal que lo ha atendido conoce de los temas asignados a sus funciones?</p> <p>29. ¿Considera que el personal de la Sunafil se encuentra en el puesto acorde a sus capacidades?</p> <p>30. ¿Volvería a presentar una denuncia ante Sunafil de ser necesario?</p>		
--	-------------	---	--	--

## **ENCUESTA**

Estimado colaborador **(a)**:

Se está desarrollando un trabajo de investigación cuyo objetivo es medir la relación entre la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y la satisfacción del trabajador que realiza trámites en la Sunafil- Lima metropolitana, para ello se presenta la presente encuesta estructurada de acuerdo a sus variables y dimensiones.

Estimado colaborador **(a)**, agradezco su valiosa colaboración. Leer atentamente cada pregunta. La información que nos proporcionará será muy importante para fundamentar el trabajo de investigación

### **INSTRUCCIONES:**

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una **(X)** la respuesta que usted crea conveniente.

### **VARIABLE 1: APLICACIÓN DEL SISTEMA DE INSPECCIÓN DE TRABAJO**

ÍTEMS O PREGUNTAS	(1) Definitivamente No	1	2	3	4	5
	(2) Probablemente No (3) Indeciso (4) Probablemente Sí (5) Definitivamente Sí					
<b>DIMENSIÓN: ÓRDENES DE INSPECCIÓN</b>						
1. ¿Cree usted que el plazo es óptimo entre la denuncia efectuada por los trabajadores y generación de la Orden de inspección?						
2. ¿Considera que, en su caso, el plazo otorgado en la Orden de inspección para realizar la inspección es						

adecuado a la complejidad de la materia?					
3. ¿Considera que los datos contemplados en la Orden de inspección sobre su empleador son correctos?					
4. ¿Cree usted que, en su caso, la dirección señalada en la Orden de inspección era la indicada para realizar las actuaciones inspectivas?					
5. ¿Cree usted que debería haber un número máximo de materias laborales a inspeccionar por cada Orden de inspección?					
6. ¿Cree usted que la ampliación de las materias que se encuentran en la Orden de inspección pueden dilatar el procedimiento?					
7. ¿Considera que las materias a inspeccionar se encontraban de acuerdo a la denuncia que efectuó?					
8. ¿Considera usted que, en su caso, la cantidad de inspectores designados en la Orden de inspección es suficiente?					
9. ¿Cree usted que ha sido informado oportunamente sobre la designación del inspector a cargo de su procedimiento?					
<b>DIMENSION: ACTUACION DE INSPECCION</b>					
10. ¿Está de acuerdo con el plazo máximo de 10 días para iniciar las actuaciones de inspección desde recibida la orden de inspección?					
11. ¿Usted está de acuerdo con que se inicien las actuaciones inspectivas dentro del día de recibida la Orden de inspección en caso como despido arbitrario, accidente de trabajo, huelgas y paralizaciones?					
12. ¿Considera que las actuaciones inspectivas se han					

llevado a cabo dentro del plazo de ley?					
13. ¿Conoce algunas de las facultades de los inspectores durante las actuaciones inspectivas?					
14. ¿En su caso, considera que el inspector ejerció las facultades adecuadas para llevar a cabo las actuaciones inspectivas?					
15. ¿Considera que se debería ampliar la competencia de los inspectores auxiliares para verificar de forma independiente diversas materias?					
16. ¿Considera que su empleador brindo en su mayoría las facilidades para llevar a cabo las actuaciones inspectivas?					
17. ¿Considera que la emisión de la medida de requerimiento ayuda a que el empleador subsane el cumplimiento de sus obligaciones?					
18. ¿Considera que el procedimiento ha sido ágil en la recolección de la información?					
19. ¿Crees usted que en las visitas en el centro de trabajo se ha reflejado la realidad en la que labora?					
20. ¿Cree necesario que el trabajador debe estar enterado de los medios probatorios que presente el empleador durante las actuaciones inspectivas?					
21. ¿Considera que previo a las actuaciones inspectivas deben siempre haberse efectuado actuaciones orientadoras?					
22. ¿Cree usted que el acta de infracción debe ser notificada de forma inmediata por el personal inspectivo?					
<b>DIMENSION: RESOLUCIONES SANCIONADORAS</b>					
23. ¿Cree usted que las resoluciones sancionadoras son					

emitidas dentro del plazo adecuado?					
24. ¿Considera que el plazo para presentar los recursos de impugnación contra las resoluciones sancionadoras es suficiente?					
25. ¿Considera que las resoluciones sancionadoras contienen la normativa que considera que se ha vulnerado?					
26. ¿Está de acuerdo con el contenido de la resolución sancionadora emitida en su procedimiento?					
27. ¿Sabe usted cual es la finalidad de la emisión de las resoluciones sancionadoras?					
28. ¿Cree usted que durante el proceso sancionador los empleadores tienden a subsanar las infracciones por las que se les sanciona?					
29. ¿Cree que las resoluciones sancionadoras van a ser un disuasor para que su empleador no vuelva a infringir las normas laborales?					
30. ¿Considera que las resoluciones sancionadoras pueden servir de sustento si se desea iniciar un procedimiento judicial?					

## ENCUESTA

Estimado colaborador **(a)**:

Se está desarrollando un trabajo de investigación cuyo objetivo es medir la relación entre la aplicación del Sistema de Inspección de Trabajo y la satisfacción del trabajador que realiza trámites en la Sunafil- Lima metropolitana, para ello se presenta la presente encuesta estructurada de acuerdo a sus variables y dimensiones.

Estimado colaborador **(a)**, agradezco su valiosa colaboración. Leer atentamente cada pregunta. La información que nos proporcionará será muy importante para fundamentar el trabajo de investigación

### INSTRUCCIONES:

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una **(X)** la respuesta que usted crea conveniente.

### VARIABLES 2: SATISFACCION DEL TRABAJADOR

ÍTEMS O PREGUNTAS	(1) Definitivamente No	1	2	3	4	5
	(2) Probablemente No (3) Indeciso (4) Probablemente Sí (5) Definitivamente Sí					
<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1. ¿Considera usted que la SUNAFIL tiene instalaciones físicas adecuadas para realizar su trabajo?						
2. ¿Considera usted que existe espacio idóneo para que los trabajadores de la SUNAFIL puedan efectuar sus funciones con comodidad?						



3. De lo que observa, ¿el personal cuenta con materiales de escritorio suficientes para llevar a cabo su trabajo?					
4. ¿El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (computadoras, impresoras)?					
5. ¿Considera que el sistema de trámites ha sido útil para determinar el estado de su expediente?					
<b>DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD</b>					
6. ¿Cree usted que la SUNAFIL realiza sus procedimientos en el tiempo estipulado legalmente?					
7. ¿Considera que la información que le brindaron sobre su expediente es veraz?					
8. ¿Considérala que los procedimientos de la SUNAFIL ayudan a evitar incumplimientos laborales?					
9. ¿Alguna vez ha presentado algún problema en el desarrollo de sus trámites?					
10. ¿Considera que la información que es solicitada a los empleadores está acorde a los cumplimientos que se están fiscalizando?					
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
11. ¿Le parece aceptable el tiempo en que se ha llevado a cabo el procedimiento de inspección?					
12. ¿Cree que sus consultas son resueltas con prontitud por el personal de la SUNAFIL?					
13. ¿Alguna vez ha espera mucho tiempo por una respuesta simple sobre la realización de un trámite?					
14. ¿Considera que el personal que lo atendió en el área resolutoria resolvió sus consultas?					
15. ¿Cree que el personal inspectiva se encuentra					

dispuesto a atender sus consultas incluso si está ocupado?					
16. ¿Alguna vez lo han dejado esperando sin indicarle el motivo de dicha espera?					
<b>DIMENSIÓN: EMPATIA</b>					
17. ¿Cree que el personal de la SUNAFIL conoce cuáles son sus funciones?					
18. ¿Tiene conocimiento de cómo puede identificar al inspector que se le asigne su caso?					
19. ¿Se considera informado sobre el avance de su caso?					
20. ¿Considera que el personal del área resolutive se muestra amable ante usted?					
21. ¿Se siente valorado cuando recibe una atención por parte del personal de la SUNAFIL?					
22. Considera que la SUNAFIL conoce sus necesidades específicas como usuario del sistema					
23. Considera que la SUNAFIL brinda una atención personalizada					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>					
24. ¿Cree que el personal de la SUNAFIL le ha informado adecuadamente de sus derechos laborales?					
25. La atención que ha recibido ¿es acorde a la que esperaba?					
26. ¿Se han solucionado satisfactoriamente sus consultas en la actualidad o en ocasiones pasadas?					
27. ¿Considera que el personal que se encarga de emitir pronunciamiento sobre su caso tiene la experiencia suficiente?					

28. ¿Cree que el personal que lo ha atendido conoce de temas asignados a sus funciones?					
29. ¿Considera que el personal de la SUNAFIL se encuentra en el puesto acorde a sus capacidades?					
30. ¿Volvería a presentar una denuncia ante la SUNAFIL de ser necesario?					

**Su apoyo será muy importante para terminar la presente Investigación, en nuestra Entidad.**

**¡MUCHAS GRACIAS!**

## Anexo 5

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora. Flor de María Sánchez Aguirre

Presente. -

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicase con usted para saludarla y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría** con mención **Gestión Pública** de la Universidad de César Vallejo, promoción 2018, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar esta investigación y con la cual se optará el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: ***“La aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo y su relación con la satisfacción de los usuarios trabajadores que acuden a la SUNAFIL - Lima Metropolitana”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de la docente especializada para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo N° 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Abog. Patzy Sadith López Córdova

DNI N° 45306563

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor. Bernardo Vladimir Córdova Díaz

Presente. -

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicase con usted para saludarlo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría** con mención **Gestión Pública** de la Universidad de César Vallejo, promoción 2018, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar esta investigación y con la cual se optará el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: ***“La aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo y su relación con la satisfacción de los usuarios trabajadores que realizan tramites en la SUNAFIL - Lima Metropolitana”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de un especialista para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo N° 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Abog. Patzy Sadith López Córdova

DNI N° 45306563

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor. Manuel Gonzalo De Lama Laura

Presente. -

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicase con usted para saludarlo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría** con mención **Gestión Pública** de la Universidad de César Vallejo, promoción 2018, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar esta investigación y con la cual se optará el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: ***“La aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo y su relación con la satisfacción de los usuarios trabajadores que realizan tramites en la SUNAFIL - Lima Metropolitana”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de un especialista para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo N° 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Abog. Patzy Sadith López Córdova

DNI N° 45306563

## Anexo 6

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SISTEMA DE INSPECCIÓN DEL TRABAJO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ÓRDENES DE INSPECCIÓN</b>							
1	¿Cree usted que el plazo es óptimo entre la denuncia efectúa por los trabajadores y generación de la Orden de inspección?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que, en su caso, el plazo otorgado en la Orden de inspección para realizar la inspección es adecuado a la complejidad de la materia a inspeccionar?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que los datos contemplados en la Orden de Inspección sobre su empleador son correctos?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que, en su caso, la dirección señalada en la Orden de inspección era la indicada para realizar las actuaciones inspectivas?	✓		✓		✓		
5	¿Crees usted que debería haber un número máximo de materias laborales a inspeccionar por cada Orden de inspección?	✓		✓		✓		
6	¿Cree usted que la ampliación de las materias que se encuentran en la Orden de inspección puede dilatar innecesariamente el procedimiento?	✓		✓		✓		
7	¿Considera las materias a inspeccionar se encontraban de acuerdo a la denuncia que efectuó?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que en su caso la cantidad de inspectores designados en Orden de inspección es suficiente?	✓		✓		✓		

9	¿Cree usted que ha sido informado oportunamente sobre la designación del inspector a cargo de su procedimiento?	✓		✓		✓		
	<b>ACTUACIONES INSPECTIVAS O DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿Está de acuerdo con el plazo máximo de 10 días para iniciar las actuaciones de inspección desde recibida la orden de inspección?	✓		✓		✓		
11	¿Usted está de acuerdo con que se inicien las actuaciones inspectivas dentro del día de recibida la Orden de inspección en casos especiales como despido arbitrario, accidente de trabajo, huelgas o paralizaciones?	✓		✓		✓		
12	¿Considera que las actuaciones inspectivas se han llevado a cabo dentro del plazo de ley?	✓		✓		✓		
13	¿Conoce algunas de las facultades de los inspectores durante las actuaciones inspectivas?	✓		✓		✓		
14	¿En su caso, considera que el inspector ejerció las facultades adecuadas para llegar a cabo las actuaciones inspectivas?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que se debería ampliar la competencia de los Inspectores auxiliares para verificar de forma independiente diversas materias?	✓		✓		✓		
16	¿Considera que su empleador brindo en su mayoría las facilidades para llevar a cabo las actuaciones inspectivas?	✓		✓		✓		
17	¿Considera que la emisión de la medida de requerimiento ayuda a que el empleador subsane el cumplimiento de sus obligaciones?	✓		✓		✓		
18	¿Considera que el procedimiento ha sido ágil en la recolección de la información?	✓		✓		✓		



19	¿Cree usted que durante las actuaciones inspectivas los empleadores tienden a subsanar las infracciones que se les imputa?	✓		✓		✓		
20	¿Cree necesario que el trabajador debe estar enterado de los medios probatorios que presente el empleador durante las actuaciones inspectivas?	✓		✓		✓		
21	¿Considera previo a las actuaciones inspectivas deben siempre haberse efectuado actuaciones orientadoras?	✓		✓		✓		
22	¿Cree usted que el Acta de infracción debe ser notificada de forma inmediata por el personal inspectivo?	✓		✓		✓		
	<b>RESOLUCIÓN SANCIONADORA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	¿Cree usted que las resoluciones sancionadoras son emitidas dentro de un plazo adecuado?	✓		✓		✓		
24	¿Considera que el plazo para presentar los recursos de impugnación contra las resoluciones sancionadoras es suficiente?	✓		✓		✓		
25	¿Considera que las resoluciones sancionadoras contienen la normativa que considera que se ha vulnerado en su caso?	✓		✓		✓		
26	¿Está de acuerdo con el contenido de la resolución sancionadora emitida en su procedimiento?	✓		✓		✓		
27	¿Sabe usted cual es la finalidad de la emisión de las resoluciones sancionadoras?	✓		✓		✓		
28	¿Cree usted que durante el proceso sancionador los empleadores tienden a subsanar las infracciones antes de ser sancionados?	✓		✓		✓		
29	¿Cree que las resoluciones sancionadoras van a ser un	✓		✓		✓		

	disuasor para que su empleador no vuelva a infringir las normas laborales?							
30	¿Considera la resolución sancionadora puede servirle de sustento si desea iniciar un procedimiento judicial?	/		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

29 de 01 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: DE LAMA CAUSA MANUEL GONZALO

DNI: 42890241

FIRMA:

Especialidad del evaluador: Magister en Derecho del Trabajo por la PUCP. Docente Universitario.

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	¿Considera usted que la SUNAFIL tiene instalaciones físicas adecuadas para realizar su trabajo?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que existe espacio idóneo para que los trabajadores de la SUNAFIL puedan efectuar sus funciones con comodidad?	✓		✓		✓		
3	¿De lo que observa, el personal cuenta con materiales de escritorio suficientes para llevar a cabo su trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (computadoras, impresoras)?	✓		✓		✓		
5	¿Considera que el sistema de trámites ha sido útil para determinar el estado de su expediente?	✓		✓		✓		
	<b>CONFIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Cree usted que la SUNAFIL realiza sus procedimientos en el tiempo estipulado legalmente?	✓		✓		✓		
7	¿Considera que la información que le han brindado sobre su expediente es veraz?	✓		✓		✓		
8	¿Considera que los procedimientos de la SUNAFIL ayudan a evitar mayores incumplimientos laborales?	✓		✓		✓		
9	¿Alguna vez ha presentado algún problema en el desarrollo de sus trámites?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que la información que es solicitada a los empleadores está acorde a los cumplimientos que se están fiscalizando?	✓		✓		✓		

	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Le parece aceptable el tiempo en que se ha realizado el procedimiento de inspección?	/		✓		✓		
12	¿Cree que sus consultas son resueltas con prontitud por el personal de la SUNAFIL?	✓		✓		✓		
13	¿Alguna vez ha espera mucho tiempo por una respuesta simple sobre la realización de un trámite?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que el personal que lo atendió resolvió sus consultas?	✓		✓		✓		
15	¿Cree que el personal se encuentra dispuesto a atender sus consultas incluso si está ocupado?	✓		✓		✓		
16	¿Alguna vez lo han dejado esperando sin indicarle el motivo de dicha espera?	✓		✓		✓		
	EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Cree que el personal de la SUNAFIL le informa adecuadamente de sus derechos laborales?	✓		✓		✓		
18	¿Se considera informado en cada etapa sobre el avance de su caso?	✓		✓		✓		
19	¿Supo desde un principio cual era el inspector ha sido designado para atender su caso?	✓		✓		✓		
20	¿Considera que el personal se muestra amable ante usted?	✓		✓		✓		
21	¿Considera que la SUNAFIL brinda una atención personalizada?	✓		✓		✓		
22	¿Considera que la SUNAFIL conoce sus necesidades específicas como usuario del sistema?	✓		✓		✓		
23	¿Se siente valorado cuando recibe una atención por parte del personal de la SUNAFIL?	✓		✓		✓		
	SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	

24	¿El personal de la SUNAFIL ha actuado manteniendo la confidencialidad sobre los aspectos reservados de su caso?	✓		✓		✓		
25	La atención que ha recibido ¿es acorde a la que esperaba?	✓		✓		✓		
26	¿Se han solucionado satisfactoriamente sus consultas en la actualidad o en ocasiones pasadas?	✓		✓		✓		
27	¿Considera que el personal que se encarga de emitir pronunciamiento sobre su caso tiene la experiencia suficiente?	✓		✓		✓		
28	¿Cree que el personal que lo ha atendido conoce de los temas asignados a sus funciones?	✓		✓		✓		
29	¿Considera que el personal de la SUNAFIL se encuentra en el puesto acorde a sus capacidades?	✓		✓		✓		
30	¿Volvería a presentar una denuncia ante SUNAFIL de ser necesario?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

...29...de...09...del 2017...

Apellidos y nombres del juez evaluador: ...DE LA HAYA LAURA MANUEL GONZALO...

DNI: ...42390241...

FIRMA: ......

Especialidad del evaluador: ...Magíster en Derecho del Trabajo por la PUCP. Docente Universitario...

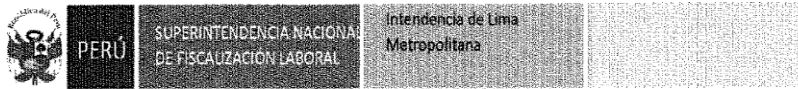
<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimen

## Anexo 7



*Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres*  
*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

Lima, 20 de febrero de 2018

Señorita:

**PATZY LOPEZ CORDOVA**

Estudiante de Maestría en Gestión Pública

Universidad Cesar Vallejo

Presente.-

**Asunto: Autorización para recolección de encuestas en la entidad**

**Ref.: Tesis de Grado de Magister en Gestión Pública**

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla y, asimismo, dar acuse de haber recibido la carta mediante la cual se solicita se le brinde las facilidades para la aplicación del instrumento de encuestas a los trabajadores usuarios del Sistema de Inspecciones de Lima Metropolitana, a fin de recolectar los datos para la tesis con el nombre tentativo de *"Aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo y su relación con la satisfacción de los trabajadores que realizan tramites en la SUNAFIL- Lima Metropolitana"* a presentarse ante la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

Me es grato dejar constancia de haber aceptado la aplicación de dichas encuestas para fines de estudio, habiendo brindando las facilidades del caso durante la recolección de las mismas.

Atentamente,



YOLANDA KOC MEDINA  
Intendente de Lima Metropolitana  
Superintendencia Nacional de Fiscalización  
Laboral

## Anexo 8 DATOS ESTADISTICOS

### INFORME DE CONFIABILIDAD DE LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE INSPECCION DEL TRABAJO

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	30

El valor de 0.826 señala que el instrumento es confiable

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
A1	108,3043	78,312	,819	,800
A2	108,0000	83,364	,508	,814
A3	106,8261	85,332	,789	,812
A4	107,4783	92,625	,009	,830
A5	108,3478	65,237	,929	,783
A6	109,3478	92,874	-,025	,832
A7	107,0870	82,174	,903	,805
A8	107,4783	96,625	-,312	,840
A9	108,0870	84,447	,482	,816
A10	107,7391	87,292	,351	,821
A11	107,8261	85,059	,550	,815
A12	108,4348	76,802	,941	,795
A13	107,7826	98,723	-,474	,844
A14	107,0000	96,545	-,389	,838
A15	107,2609	95,929	-,273	,838
A16	107,8261	84,605	,405	,819
A17	107,0000	84,091	,944	,809
A18	108,0870	83,992	,512	,815
A19	107,1739	93,514	-,077	,833
A20	107,0435	94,225	-,157	,833
A21	107,5217	90,806	,149	,827
A22	107,1739	96,514	-,448	,837
A23	109,3478	92,874	-,025	,832
A24	107,1304	96,482	-,420	,837
A25	107,6522	89,419	,319	,823
A26	107,1304	80,482	,757	,805
A27	107,7826	85,178	,497	,816
A28	107,6087	76,249	,676	,804
A29	107,7826	90,087	,093	,833
A30	107,0870	82,174	,903	,805

Los valores de correlación ítem - ítem total son homogéneos.

Conclusión el instrumento es confiable.

## DATOS ESTADISTICOS

### INFORME DE CONFIABILIDAD DE LA SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	30

El valor de 0.835 señala que el instrumento es confiable

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
S1	108,2609	72,838	,912	,802
S2	107,8261	79,696	,831	,812
S3	110,0435	93,316	-,056	,842
S4	107,8261	98,059	-,622	,848
S5	107,7826	82,542	,899	,816
S6	108,2609	72,838	,912	,802
S7	107,7826	94,269	-,134	,843
S8	108,1739	97,968	-,429	,850
S9	108,1739	93,150	-,038	,840
S10	107,7826	94,178	-,153	,841
S11	110,0435	93,316	-,056	,842
S12	107,7826	94,178	-,153	,841
S13	108,6957	83,676	,570	,822
S14	107,7826	82,542	,899	,816
S15	108,6957	81,130	,749	,816
S16	109,1739	80,514	,667	,817
S17	107,8261	98,059	-,622	,848
S18	107,7826	82,542	,899	,816
S19	108,6957	83,676	,570	,822
S20	109,2174	79,723	,744	,814
S21	108,3913	97,794	-,404	,850
S22	107,6087	94,794	-,203	,843
S23	107,9130	93,265	-,052	,842
S24	108,6522	87,146	,267	,834
S25	107,8261	98,059	-,622	,848
S26	108,3043	87,403	,529	,827
S27	107,8261	79,696	,831	,812
S28	108,5652	86,166	,392	,829
S29	108,2609	72,838	,912	,802
S30	108,3043	87,767	,225	,836

Los valores de correlación ítem - ítem total son homogéneos.

Conclusión el instrumento es confiable.



## Anexo 9

### Base de datos

DIMENSIONES	APLICACIÓN DEL SISTEMA DE INSPECCION DE TRABAJO																													
INDICADORES	ORDENES DE INSPECCION							ACTUACIONES INSPECTIVAS														RESOLUCIONES SANCIONADORAS								
Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
2	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
3	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
4	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
5	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
6	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
7	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
8	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
9	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
10	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
11	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
12	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
13	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
14	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
15	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
16	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
17	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
18	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	2,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
19	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
20	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
21	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
22	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
23	2,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00

24	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
25	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
26	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
27	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
28	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
29	2,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
30	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
31	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
32	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
33	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
34	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
35	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
36	2,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
37	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
38	2,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
39	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
40	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
41	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
42	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
43	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
44	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
45	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
46	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
47	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
48	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
49	2,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
50	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
51	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00

52	3,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
53	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
54	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
55	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
56	2,00	2,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
57	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
58	2,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
59	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
60	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
61	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
62	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
63	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
64	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
65	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
66	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
67	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
68	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
69	2,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
70	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
71	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
72	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
73	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
74	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
75	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
76	2,00	2,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
77	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
78	2,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
79	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00

80	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
81	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00
82	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
83	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
84	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
85	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
86	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
87	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00
88	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
89	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
90	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
91	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
92	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00
93	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
94	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
95	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00
96	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00
97	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
98	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
99	2,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
100	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
101	2,00	2,00	4,00	5,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00
102	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
103	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
104	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
105	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
106	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
107	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00

108	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
109	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
110	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
111	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
112	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
113	1,00	2,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
114	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
115	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
116	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
117	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
118	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
119	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
120	2,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
121	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
122	2,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
123	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
124	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
125	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
126	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
127	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
128	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
129	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
130	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
131	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
132	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
133	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
134	2,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
135	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00

136	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
137	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
138	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
139	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
140	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
141	2,00	2,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
142	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
143	2,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
144	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
145	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
146	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
147	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
148	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
149	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
150	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
151	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
152	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
153	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
154	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
155	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
156	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
157	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
158	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
159	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
160	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
161	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
162	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
163	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00

164	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
165	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
166	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
167	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
168	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
169	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
170	2,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
171	1,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
172	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
173	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
174	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
175	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
176	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
177	2,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
178	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
179	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
180	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
181	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
182	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
183	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
184	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
185	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
186	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
187	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
188	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
189	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
190	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
191	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00

192	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
193	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
194	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
195	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
196	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
197	2,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
198	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
199	2,00	2,00	4,00	5,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
200	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
201	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
202	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
203	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
204	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
205	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
206	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
207	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
208	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
209	2,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
210	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
211	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
212	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
213	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
214	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
215	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
216	2,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
217	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
218	2,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
219	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00



220	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
221	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
222	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
223	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
224	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
225	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
226	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
227	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
228	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
229	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
230	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
231	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
232	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
233	3,00	4,00	5,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
234	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
235	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
236	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
237	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
238	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
239	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
240	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
241	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
242	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
243	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
244	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
245	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
246	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
247	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00

248	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
249	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
250	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
251	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
252	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
253	2,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
254	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
255	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
256	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
257	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
258	2,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
259	2,00	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
260	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
261	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
262	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
263	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
264	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
265	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
266	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
267	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
268	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
269	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
270	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
271	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
272	2,00	2,00	4,00	5,00	2,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
273	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
274	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
275	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00

276	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00
277	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
278	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
279	2,00	2,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
280	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
281	2,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00
282	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
283	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
284	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
285	2,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
286	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
287	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00
288	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00
289	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
290	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00

304	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
305	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
306	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
307	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
308	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
309	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
310	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
311	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
312	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
313	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
314	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
315	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
316	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
317	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
318	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
319	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
320	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
321	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
322	2,00	2,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
323	2,00	2,00	4,00	5,00	2,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
324	2,00	2,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
325	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
326	2,00	2,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
327	2,00	1,00	4,00	4,00	1,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
328	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
329	2,00	2,00	4,00	5,00	2,00	3,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
330	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
331	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	1,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00

MENSIONES	SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES QUE REALIZAN TRAMITES EN SUNAFIL																													
INDICADORES	ELEMENTOS TANGIBLES					CONFIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA						EMPATIA							SEGURIDAD						
Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
2	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
3	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
4	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
5	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
6	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
7	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
8	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
9	2,00	2,00	1,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00
10	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
11	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
12	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
13	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
14	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
15	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
16	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
17	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
18	2,00	2,00	4,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00
19	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
20	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
21	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
22	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
23	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
24	4,00	5,00	1,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
25	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00

26	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
27	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
28	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
29	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
30	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
31	2,00	2,00	1,00	5,00	3,00	1,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00
32	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
33	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
34	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
35	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
36	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
37	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
38	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
39	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
40	2,00	2,00	4,00	5,00	2,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00
41	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
42	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
43	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
44	5,00	5,00	2,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
45	4,00	4,00	1,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
46	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
47	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
48	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
49	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
50	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
51	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
52	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
53	2,00	2,00	1,00	5,00	3,00	2,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00

54	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
55	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
56	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
57	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
58	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
59	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
60	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
61	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
62	2,00	2,00	4,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	1,00	5,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00
63	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
64	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
65	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
66	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
67	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
68	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
69	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
70	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
71	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
72	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
73	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
74	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
75	2,00	2,00	1,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00
76	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
77	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
78	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
79	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
80	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
81	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00

82	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00		
83	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	
84	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	
85	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	
86	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
87	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
88	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
89	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
90	2,00	2,00	1,00	5,00	3,00	1,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	
91	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	5,00
92	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	5,00
93	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00
94	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00
95	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
96	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
97	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
98	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
99	2,00	2,00	4,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00
100	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
101	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
102	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
103	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
104	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	5,00
105	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00
106	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
107	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
108	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
109	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00



110	2,00	2,00	1,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00
111	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
112	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
113	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
114	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
115	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
116	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
117	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
118	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
119	2,00	2,00	4,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00
120	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
121	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
122	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
123	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
124	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
125	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
126	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
127	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
128	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
129	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
130	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
131	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
132	2,00	2,00	1,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00
133	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
134	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
135	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
136	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
137	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00

138	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
139	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
140	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
141	2,00	2,00	4,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00
142	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
143	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
144	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	5,00
145	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
146	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
147	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
148	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	5,00
149	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00
150	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
151	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
152	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
153	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
154	2,00	2,00	1,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00
155	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	5,00
156	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	5,00
157	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00
158	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00
159	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
160	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
161	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
162	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
163	2,00	2,00	4,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00
164	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
165	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00

166	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
167	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
168	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
169	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
170	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
171	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
172	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
173	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
174	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
175	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
176	2,00	2,00	1,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00
177	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
178	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
179	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
180	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
181	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
182	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
183	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
184	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
185	2,00	2,00	4,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00
186	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
187	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
188	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
189	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
190	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
191	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
192	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
193	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00

194	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
195	5,00	5,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
196	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
197	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
198	2,00	2,00	1,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00
199	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00
200	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00
201	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00
202	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00
203	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
204	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
205	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
206	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
207	2,00	2,00	4,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00
208	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
209	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
210	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00
211	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
212	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
213	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
214	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00
215	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00
216	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
217	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
218	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
219	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
220	2,00	2,00	1,00	5,00	3,00	1,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00
221	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00

222	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
223	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
224	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
225	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
226	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
227	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
228	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
229	2,00	2,00	4,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00
230	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
231	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
232	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
233	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
234	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
235	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
236	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
237	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
238	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
239	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
240	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
241	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
242	2,00	2,00	1,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00
243	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
244	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
245	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
246	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
247	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
248	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
249	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00

250	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	
251	2,00	2,00	4,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	
252	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	
253	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	
254	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00
255	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
256	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
257	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
258	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	
259	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	
260	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
261	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
262	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
263	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
264	2,00	2,00	1,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	
265	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	
266	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	
267	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	
268	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	
269	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
270	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
271	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	
272	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	
273	2,00	2,00	4,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	
274	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	
275	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	
276	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	
277	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	

278	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00		
279	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	
280	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	
281	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	
282	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
283	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
284	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
285	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
286	2,00	2,00	1,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00
287	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	5,00
288	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	5,00
289	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00
290	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00
291	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
292	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
293	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
294	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
295	2,00	2,00	4,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00
296	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
297	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
298	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00
299	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
300	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
301	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
302	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	5,00
303	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	2,00	2,00
304	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
305	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00

306	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	
307	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	
308	2,00	2,00	1,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	
309	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	5,00	3,00	5,00	
310	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	
311	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	
312	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	
313	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
314	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
315	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	
316	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	
317	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
318	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	
319	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	2,00	
320	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	
321	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
322	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
323	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	
324	2,00	2,00	1,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	
325	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	5,00	
326	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	5,00	3,00	5,00	
327	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	
328	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	
329	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	
330	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	
331	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	



## Anexo 10



La aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo y su relación con la satisfacción de los trabajadores que realizan tramites en la SUNAFIL - Lima Metropolitana

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Patzy Sadith López Córdova

ASESORA:

Dra. Flor De María Sánchez Aguirre

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

Resumen de coincidencias

19 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

LOPEZ CORDOVA PATZY SADITH  
D.N.I. : 45306563  
Domicilio : JR. TRUJILLO 943A RIMAC  
Teléfono : Fijo Móvil 953996264  
E-mail : pslc987@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :  
Escuela :  
Carrera :  
Título :

☒ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado : MAESTRIA  
Mención : GESTION PUBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

LOPEZ CORDOVA, PATZY SADITH

Título de la tesis:

LA APLICACION DEL SISTEMA DE INSPECCION  
DEL TRABAJO Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DE  
LOS TRABAJADORES QUE REALIZAN TRAMITES EN LA SUNAFIL  
Año de publicación : 2018 LIMA-METROPOLITANA

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :


Fecha : 11/08/2018

### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Flor de María Sánchez Aguirre, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **"La aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo y su relación con la satisfacción de los trabajadores que realizan tramites en la SUNAFIL - Lima Metropolitana"** del (de la) estudiante **Patzy Sadith López Córdova** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 03 de marzo del 2018



Firma

Flor de María Sánchez Aguirre

DNI: 09104533

1079-18  
inscripción



# ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FORMATO DE SOLICITUD

### SOLICITA:

VISTA BUENO PARA  
EMPASTADO (2da vez)

### ESCUELA DE POSGRADO

Potay Sidith López Couba  
(Nombres y apellidos del solicitante)

con DNI N° 45306563  
(Número de DNI)

domiciliado (a) en JR. ARUTILLO 947A RIMAC  
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2016-2 del programa: MAESTRIA  
(Promoción) (Nombre del programa)

GESTION PUBLICA identificado con el código de matrícula N°  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

VISTA BUENO PARA EMPASTADO (2da vez)



Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 4 de Agosto de 2018



(Firma del solicitante)

### Documentos que adjunto:

- Tesis enviada anterior
- Tesis enviada corregida
- Solicitud y copias
- Copia de Resolución Directoral
- Copia de Dictámenes
- Copia de Acta Aprobación

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 953796264

Email: psic.4830@gmail.com